

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
Ak. god. 2014./2015.

**MEĐUKNJIŽNIČNA POSUDBA I SRODNE USLUGE DOSTAVE GRAĐE U
HRVATSKIM VISOKOŠKOLSKIM I ZNANSTVENIM KNJIŽNICAMA**

DIPLOMSKI RAD

Studentica: Iva Morandini Čavarović

Mentorica: Doc. dr. sc. Ivana Hebrang Grgić

Zagreb, 2015.

Sadržaj

1.	UVOD	3
2.	MEĐUKNJIŽNIČNA POSUDBA I SRODNE USLUGE	5
2.1.	Međuknjižnična posudba	6
2.2.	Dostava dokumenata	8
2.3.	Usluga digitalizacije na zahtjev	8
2.4.	Skeniranje na zahtjev za vlastite korisnike	11
2.5.	Standard usluge	13
3.	ISTRAŽIVANJE O MEĐUKNJIŽNIČNOJ POSUDBI I SRODNIM USLUGAMA	14
3.1.	Cilj i pretpostavke istraživanja	14
3.2.	Metodologija i uzorak istraživanja	15
3.3.	Rezultati i rasprava	16
3.3.1.	<i>Brojčani podaci o MKP i godišnjem broju zahtjeva</i>	16
3.3.2.	<i>Vrste i oblici posredovane građe</i>	22
3.3.3.	<i>Izvori građe</i>	25
3.3.4.	<i>Oglašavanje i naplata usluga</i>	27
3.3.5.	<i>Automatizacija i evidencija usluge međuknjižnične posudbe</i>	32
3.3.6.	<i>Stavovi i mišljenja ispitanika</i>	33
4.	RAZVOJ I BUDUĆNOST USLUGE	41
5.	ZAKLJUČAK	43
6.	LITERATURA	46
	PRILOG 1	49
	Anketni upitnik	49
	PRILOG 2	53
	Popis knjižnica koje su se odazvale istraživanju	53

1. UVOD

Današnja osnovna i jedna od glavnih karakteristika funkcioniranja modernog čovjeka jest snalaženje u pregršt mogućnosti i informacija koje nam se pružaju svuda uokolo nas i kojima smo obasuti, a pojedinci se razlikuju upravo po tome koliko dobro barataju danim informacijama i iskorištavaju date mogućnosti. Snalaženje modernog čovjeka u navedenom je vrijednost koju se danas ne može zanijekati.

Ako se opisanu problematiku i sustav vrijednosti preseli u instituciju visokoškolske ili specijalne knjižnice, bilo gledajući s pozicije korisnika (studenta, profesora, znanstvenika) ili knjižničara, situacija se ne mijenja. Korisnik se u svojim istraživanjima i educiranju ne smije ograničiti na dostupan fond i „granice“ matične knjižnice, odnosno knjižnica koje djeluju na lokalnom području. Da bi u svom području pratio nova istraživanja, korisnik mora nadići lokalne granice i tražiti informacije u vanjskom svijetu znanja. Drugim riječima, javlja se težnja za „ispunjavanjem praznina između lokalnih zbirki i potreba“.¹ U tom će se trenutku korisnik obratiti specijaliziranoj knjižničnoj službi za pomoć. Svaka knjižnica trebala bi imati barem jednu obučenu iiskusnu osobu za ovaj vrlo specifičan i raznorodan posao koji traži od knjižničara da omogući virtualno širenje dostupnog fonda vlastite knjižnice. Već 1974. godine pod dostavom i posudbom dokumenata jedne knjižnice drugoj smatrala se i dostava kopije građe, a ne samo originalna građa.² Danas se pod dostavu udaljenih dokumenata podrazumijeva nabava dokumenata bilo koje vrste poštom ili elektroničkom poštom (skeniranjem ili digitalizacijom). Na taj način knjižnice na zahtjev svojih korisnika nabavljaju građu koju nemaju i ne namjeravaju nabaviti za svoj fond. Ova se usluga u praksi naziva *međuknjižničnom posudbom* (engl. *interlibrary loan*). S obzirom na složenost postupaka

¹Golubović, V. Razvoj i uloga međuknjižnične posudbe: magistarski rad. Zagreb : Filozofski fakultet sveučilišta u Zagrebu, 2009., str. 6.

²Tokić, I. Međubibliotečna posudba u funkciji zadovoljavanja potreba za znanstvenim i tehnološkim informacijama : diplomski rad. Zagreb : Filozofski fakultet sveučilišta u Zagrebu, 1990., str. 5.

kojima se služi u svojem radu, o knjižničaru zaduženom za obavljanje ove djelatnosti i njegovom iskustvu ovisi koliko će zahtjeva biti realizirano.

Usluga dostave udaljenih dokumenata u hrvatskim visokoškolskim i specijalnim knjižnicama nije ujednačena pa se pojam *međuknjižnične posudbe* ponekad uzima kao vrlo uska mogućnost dostave dokumenata, primjerice isključivo iz Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu, dok drugi surađuju s velikim brojem međunarodnih knjižnica, a pod najšire shvaćanje pojma podrazumijeva se i usluga skeniranja i digitalizacije dokumenata te njihovo slanje korisnicima. Zadatak je knjižničara iskoristiti najnovije informacijsko-komunikacijske tehnologije kako bi korisnicima što uspješnije osiguravali pristup knjižničnoj građi.

Cilj je rada dati što obuhvatniji pregled trenutne situacije i prakse u hrvatskim specijalnim i visokoškolskim knjižnicama. Brojčani podaci i neke dodatne informacije o radu navedene službe u hrvatskim knjižnicama prikupljene su odgovorima na online upitnik poslan na e-mail kontakte hrvatskih visokoškolskih i specijalnih knjižnica.

Drugo poglavlje donosi pregled terminologije vezane uz temu i pokušaj određivanja na što se zapravo odnose pojedini termini i usluge o kojima se govori u ovom radu u praksi, te gdje su granice i kakav je značaj službe međuknjižnične posudbe danas. Bit će navedene metode i tehnike koje su korištene u prikupljanju informacija i stavova knjižničara o ovoj problematici. Treće poglavlje donosi rezultate istraživanja i analizu, brojčane komparacije te kratke osvrte na odgovore. Četvrto je poglavlje pokušaj predviđanja budućeg razvoja ove usluge u Hrvatskoj na temelju prethodnih podataka. Zaključak donosi sintezu najvažnijih spoznaja te završno argumentira doprinos rada.

2. MEĐUKNJIŽNIČNA POSUDBA I SRODNE USLUGE

Svrha rada je što obuhvatniji pregled stanja i prakse službe međuknjižnične posudbe u hrvatskim visokoškolskim i specijalnim knjižnicama te uopće određivanje mogućnosti i granica ove službe. Cilj je ove vrlo važne knjižnične usluge, koju uvriježeno nazivamo međuknjižničnom posudbom, nadilaženje prostornih granica u današnjem globaliziranom svijetu. Knjižničar koji radi na ovome poslu uglavnom je „čovjek iz sjene“ o čijoj se radinosti vrlo malo govori i zna. On je istovremeno „bibliografski stručnjak, pravni i mrežni savjetnik, učitelj, poznavatelj zakona te stručnjak za odnose s javnošću“.³ Danas knjižničara koji radi u službi međuknjižnične posudbe očekuje zaista raznorodan posao. Od izrade tiskanih ili digitalnih preslika, samostalnog skeniranja, slanja elektroničkom poštom, obračuna troškova, pakiranja i pripreme građe za slanje poštom te zaduživanje i razduživanje posredovane građe. Međuknjižnična posudba knjižnična je usluga koja se temelji na rješavanju zahtjeva korisnika i kojoj je to krajnji cilj, a načini kojima se dolazi do pozitivnog ishoda uglavnom su malo poznati. Radi se o usluzi koja zahtijeva veliku količinu komunikacije, kako s korisnicima tako i sa knjižnicama-dobavljačima te ostalim sudionicima i jedna je od rijetkih knjižničnih usluga koja se naplaćuje krajnjim korisnicima.

Važno je naglasiti da ova služba ne smije biti zamjena za nabavu građe i izgradnju fonda pojedine knjižnice već dopuna i ekskluzivna mogućnost koju korisnik iskorištava u specifičnoj situaciji. Međutim, već i osnovni preduvjeti za razvitak ove djelatnosti u Hrvatskoj, nažalost, još uvijek nisu ispunjeni. Još 1996. godine D. Sečić naglašava da je potrebno što hitnije donošenje pravilnika i standardizacije postupaka nakon provođenja ankete o statistici međuknjižnične posudbe u Hrvatskoj,⁴ te utvrđuje da Hrvatska nema nacionalni centralni

³Golubović, V.; Lasić-Lazić, J. Međuknjižnična posudba : stanje i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 3(2011), str. 114.

⁴Sečić, D. Međuknjižnična posudba u Hrvatskoj : rezultati ankete provedene 1996. godine. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 39, 3/4(1996), str. 121.

katalog ni povezane bibliotečne fondove.⁵ Danas, nakon 19 godina stanje je slično, naime, ne postoji nacionalni pravilnik o radu ove službe, a stari su pravilnici i uputstva zastarjeli (Nacrt Pravilnika iz 1961., Uputstvo o posuđivanju knjiga među bibliotekama u NR Hrvatskoj iz 1961., Stručne upute iz 1962., Sporazum o međurepubličkoj posudbi knjiga i drugih publikacija iz 1964. i Međunarodna posudba: načela i upute za postupak iz 1979/80.). Godine 2000. preveden je i prerađen IFLA-in *Model nacionalnog pravilnika za međuknjižničnu posudbu*,⁶ pa on služi kao jedina suvremena podloga za stvaranje novog nacionalnog pravilnika. Važno je da svaka zemlja teži razvijanju učinkovitoga nacionalnog sustava posudbe, budući da su nacionalni sustavi posudbe važni podsustavi međunarodne posudbe.⁷

Stručna terminologija vezana uz ovu uslugu razvija se usporedno s terminologijom informacijskih znanosti te njihovim prožimanjem i primjenama novih tehnologija. Jedinstveni terminološki rječnik ne postoji pa ćemo u nastavku rada navesti pregled pojmova koji se koriste.

2.1. Međuknjižnična posudba

Pojmom *međuknjižnične posudbe* opisuje se postupak kojim jedna knjižnica na zahtjev svog korisnika pribavlja od druge(ih) knjižnice(a) onu knjižničnu građu koju nema u svom fondu⁸, a danas, umjesto knjižnične građe navodi se „pribavljanje dokumenata“, privremenu posudbu izvornika ili kopija, uz naknadu troškova reproduciranja, koji ostaje krajnjem korisniku u trajno vlasništvo. Mora se razlučiti uže shvaćanje ovog pojma nekad, i

⁵Sečić, D. Problemi međubibliotečne posudbe na sadašnjem stupnju razvoja bibliotekarstva u SR Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 28, 1/4(1985), str.83.

⁶Golubović, V.; Lasić-Lazić, J. Međuknjižnična posudba : stanje i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 3(2011), str. 112.

⁷Avalon, S.; Marija Gabriel, D. Prikaz podataka o međuknjižničnoj posudbi knjiga iz fonda NSK u Zagrebu kao jedan od pokazatelja kvalitete nabave knjižnične građe. // 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 11.-14. svibnja 2013. / uredile Alisa Martek, Elizabeta Rybak Budić. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Str. 377.

⁸Barković, I. Međuknjižnična posudba : na primjeru knjižnice Filozofskog Fakulteta u Zagrebu : diplomski rad. Zagreb : Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2015.

šire shvaćanje, danas, jer su potrebe i zahtjevi korisnika te napredak same tehnologije to prirodno nametnuli. Uži smisao (engl. *interlibrary loan*) podrazumijeva nabavu tiskane monografske građe, a širi (engl. *document supply*) ujedno obuhvaća i pojam dostave dokumenata te fotokopija članaka i dijelova knjiga.⁹ „Misija međuknjižnične posudbe je osiguravanje pristupa svim dokumentima (i njihovim kopijama) u osiguravanju korisničkih informacijskih potreba.“¹⁰ Sve bržom komunikacijom i razvojem informacijsko-komunikacijskih tehnologija među knjižnicama povećava se broj dostupnih internetskih izvora te tjera na promjenu radnih postupaka ove službe unutar knjižnice. Tako se javljaju nove sintagme poput dostave dokumenata (engl. *document delivery*) i zajedničko korištenje izvora (engl. *resource sharing*), koje označavaju uslužnu djelatnost „kojom knjižnice pribavljaju znanstvenu i stručnu građu iz drugih knjižnica te ostalih informacijskih izvora s ciljem zadovoljavanja informacijskih potreba korisnika“.¹¹

Danas se zbog načina potražnje (na najbrži mogući način i sa što manjim troškovima) usluge moraju ubrzavati, širiti i mijenjati. Što to znači za uslugu međuknjižnične posudbe i suradnju među knjižnicama općenito? Od knjižnice kao informacijskog središta očekuje se osiguravanje pristupa konvencionalnoj (klasičnoj) i/ili digitalnoj građi same knjižnice te građi drugih knjižnica u zemlji i inozemstvu. Zahvaljujući novim informacijsko-komunikacijskim tehnologijama, knjižnica postaje mjesto gdje informacija i znanje postaju zajedničkom robom kroz uslugu međuknjižnične posudbe (MKP).¹² Funkcioniranje usluge podrazumijeva planirani niz postupaka, standardizirane postupke kao i odgovornost knjižnica koje sudjeluju u usluzi MKP te jasno stručno nazivlje. Hrvatska u procesima uvođenja e-usluga kaska za

⁹Čonč, T. Tko su i što trebaju korisnici međuknjižnične posudbe u društveno-humanističkoj knjižnici? //12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica : zbornik radova, Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Str.391.

¹⁰Golubović, V. Stanje i mogućnosti međuknjižnične posudbe u Hrvatskoj :nacionalni Pravilnik za međuknjižničnu posudbu // 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 12.-14. svibnja 2011. Dostupno na: <http://hkdrustvo.hr/datoteke/1096> (28.5.2015.)

¹¹Golubović, V.; Lasić-Lazić, J. Međuknjižnična posudba : stanje i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 3(2011), str. 109.

¹²Golubović, V. Međuknjižnična posudba : standardizirani postupci. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 3(2011),str. 148.

svjetskim trendovima te se još nije dogodilo stvarno povezivanje kataložnih zapisa u skupne kataloge što je nužan preduvjet pravom jedinstvenom sustavu za MKP i bilo kakvom uključivanju u svjetske skupne kataloge (poput WorldCat-a). U novije vrijeme knjižnice sve intenzivnije međusobno surađuju pa pojam međuknjižnične posudbe potpada pod širi pojam dijeljenja izvora koji obuhvaća i druge oblike suradnje, npr. „suradničku katalogizaciju, odnosno stvaranje skupnih knjižničnih kataloga itd.“¹³

2.2. Dostava dokumenata

Nova sintagma koja se sve više upotrebljava je *dostava dokumenata* (uključuje opskrbu i isporuku dokumenata) te bi tradicionalna međuknjižnična posudba bila uključena u taj širi pojam. „Za sve forme opskrbe dokumenata u posljednje vrijeme koristi se i naziv opskrba udaljenih dokumenata (engl. *remote document supply*).“¹⁴ IFLA-ina sekcija koja se odnosi na djelatnost međuknjižnične posudbe također nosi naziv dostava dokumenata i zajedničko korištenje izvora (engl. *Document Delivery and Resource Sharing Section*¹⁵).

Radi stvaranja nove ponude i usluga, kao dodatne usluge institucija i knjižnica javljaju se u daljnjem radu opisane usluge „na zahtjev“.

2.3. Usluga digitalizacije na zahtjev

Poticanje korištenja knjižnične građe danas se manifestira u obliku novih knjižničnih usluga potpomognutim novim tehnologijama te sve češće knjižnice provode skeniranje i digitaliziranje građe za svoje korisnike. Sve više korisnika umjesto fotokopije izražava potrebu za elektroničkom verzijom željene građe. U digitalnome okruženju postoje dvije skupine dokumenata: izvorno elektronički dokumenti i digitalizirani dokumenti.

¹³Čonč, T. Razvoj e-usluge za udaljeno dohvaćanje knjižnične građe primjenom ITIL okvira : završni rad. Varaždin : Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacije i informatike u Varaždinu, 2013., str. 14.

¹⁴Golubović, V. Razvoj i uloga međuknjižnične posudbe: magistarski rad. Zagreb : Filozofski fakultet sveučilišta u Zagrebu, 2009., str. 10.

¹⁵Document Delivery and Resource Sharing Section. Dostupno na: <http://www.ifla.org/docdel> (29.05.2015.)

Digitalizacijom prebacujemo dokument u elektronički oblik uz pomoć specijalizirane tehničke opreme. Digitalizacija, ali i sveukupni utjecaj informacijsko-komunikacijskih tehnologija, povećali su vidljivost knjižničnih fondova. Veća vidljivost je dovela do većeg interesa i upotrebe, ali i do novih potreba korisnika. Neke knjižnice su prepoznale tu potrebu i uspostavile su novu uslugu – *digitalizaciju na zahtjev*¹⁶ (engl. *digitisation on demand*). „Isključivi cilj digitalizacije za potrebe usluga međuknjižnične posudbe i skeniranja na zahtjev jest osigurati dostupnost (udaljene) knjižnične građe za privatnu uporabu u obrazovne, znanstvene ili kulturne svrhe.“¹⁷ Dakle, knjižnica ima pravo digitalizirati i jednokratno poslati korisniku traženu građu. Važno je naglasiti i upoznati korisnika s ograničenjima, odnosno da se građa smije koristiti isključivo u skladu sa Zakonom o autorskom pravu i srodnim pravima nakon čega mora obrisati taj elektronički dokument ili zatražiti od autora/nakladnika pravo pohrane i javne objave. Naravno, situacija se komplicira čim se izlazi i traži takav zahtjev izvan granica (knjižnice ili države) jer gotovo svaka knjižnica odnosno država ima svoju politiku i stav vezan za autorska prava i čitanje istih. Tako je, na primjer, Fakultetska knjižnica Svetozara Markovića iz Srbije od deset zahtjeva koje je uputila knjižnici u USA uspjela realizirati samo dva uz objašnjenje kako ne mogu dobiti zatraženo zbog povrede ugovora ili autorskih prava.¹⁸ Evo još popratnih primjera da dočaramo složenost situacije. Knjižnica „Technische Informationsbibliothek Hannover“ optužena je za isporuku kopija časopisa svojim korisnicima na zahtjev. Vrhovni sud u Njemačkoj dosudio je u korist knjižnice i odlučio da je prosljeđivanje e-kopija korisnicima (suvremenim tehnološkim metodama) na temelju pojedinačnih zahtjeva dopušteno, ali uz plaćenu naknadu nakladniku za autorska prava. Ovim načinom tumačenja prava služi se i većina hrvatskih knjižnica u

¹⁶Hraste, M. Digitalizacija na zahtjev - poslovni proces i usluga u knjižnicama. Dostupno na:

http://dfest.nsk.hr/wp-content/themes/boilerplate/2015/posteri/Hraste_Matilda.pdf (11.06.2015.)

¹⁷Čonč, T. Razvoj e-usluge za udaljeno dohvaćanje knjižnične građe primjenom ITIL okvira : završni rad.

Varaždin : Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacije i informatike u Varaždinu, 2013., str. 20.

¹⁸Pavlović, A.; Filipi Matutinović, S. Document supply today in Serbia: counterpoint to copyright. // *Interlending & Document Supply* 3, 4(2010), str. 211.

praksi dostave dokumenata. Godine 2005. servis SUBITO, odnosno njihova služba za dobavljanje dokumenata, optužena je i proglašena krivom za ilegalnu radnju prosljeđivanja kopije elektroničkih dokumenata (e-mail, FTP, telefaksom ili poštom). Upravo zato danas knjižnice u praksi rade fotokopije tiskanih časopisa ili ispise elektroničkih dokumenata, skeniraju te šalju skenirane kopije korisnicima.¹⁹ Svaka zemlja ima različit zakon te čitanje istog što se mijenja ovisno o situaciji i svrsi, tako da nažalost ni knjižnice u vezi ove usluge ne mogu biti ujednačene.

Kod digitalizacije na zahtjev korisnik je taj koji odabire građu. Takva digitalizacija ne osigurava osmišljenu izgradnju digitalnih zbirki, ali se može iskoristiti kod postupka određivanja prioriteta za digitalizaciju. Knjižnica bi trebala razmotriti svaki zahtjev u smislu prilike za obogaćivanjem vlastitog digitalnog fonda. Cilj knjižnice je dostaviti korisniku tražene preslike i sve odluke u tom procesu su usmjerene bržoj i kvalitetnijoj dostavi. Digitalizacija građe je svakako vrlo važna kao potpora očuvanju izvornika a pogotovo rijetke ili oštećene građe i povećanja pristupa toj građi.

Na mrežnim stranicama primjerice Kongresne knjižnice postoji *usluga umnažanja* (engl. *duplication services*) putem koje se mogu dobiti digitalne preslike iz zbirki Knjižnice, Francuska Nacionalna knjižnica ima *uslugu izrade preslika* (franc. *reproduction des documents*) gdje nudi uslugu digitalizacije građe, Australaska Nacionalna knjižnica nudi uslugu *copies direct* unutar usluge *ordering copies and interlibrary loan*, a u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu pod *informatičko-tehnološkim uslugama* na mrežnoj stranici zbirke (dakle korisnik mora znati kojoj zbirci pripada građa koju želi digitalizirati) navodi se

¹⁹Pavlović, A.; Filipi Matutinović, S. Document supply today in Serbia: counterpoint to copyright. // *Interlending & Document Supply* 3, 4(2010), str. 212.

usluga *reproduciranje građe*.²⁰ Sve navedene knjižnice vrlo detaljno predstavljaju ovu uslugu na svojim mrežnim stranicama te posjeduju online obrasce zahtjeva za digitalizaciju.

2.4. Skeniranje na zahtjev za vlastite korisnike

U nekim je knjižnicama usluga skeniranja na zahtjev (engl. *scan on demand*) odvojena od usluge međuknjižnične posudbe, a neke je knjižnice pružaju u sklopu međuknjižnične posudbe, ne radeći razliku između slanja elektroničkih dokumenata drugim knjižnicama i svojim korisnicima. Sve češće je slučaj da korisnik nema vremena ili ne želi osobno doći u knjižnicu kopirati željeni dio knjige ili članka. Knjižnice u inozemstvu (primjerice američke sveučilišne knjižnice) stoga su počele nuditi uslugu skeniranja na zahtjev. To je usluga skeniranja i dostave elektroničkih dokumenata (članaka ili poglavlja knjiga) iz fonda knjižnice. Ova usluga kao sustavno ponuđena i oglašena usluga vrlo je rijetka u hrvatskim knjižnicama. *Skeniranje na zahtjev* za svoje korisnike pod tim nazivom sustavno nude Knjižnica Filozofskog Fakulteta u Zagrebu (bez naplate svim zainteresiranima), Sveučilišna knjižnica Rijeka (uz naplatu i isključivo za svoje korisnike) i Hrvatski studiji (bez naplate svim zainteresiranima). Neslužbeno, uslugu pružaju mnoge druge knjižnice, ali bez jasnih pravila i kriterija i sustavne promocije te selektivno.²¹

Ne ulazeći pritom u zasebnu temu problematike zaštite autorskih prava u digitalnom okruženju i naknade autorima za korištenje i reprodukciju autorskih djela, važno je naglasiti da se ovakvi skenovi smiju koristiti isključivo za potrebe nastave i znanstvenog rada. U praksi, knjižnice pokušavaju balansirati između osiguravanja slobodnog pristupa informacijama za korisnike i istovremenog poštivanja odredbi propisa o autorskom pravu. Budući da su visokoškolske knjižnice dio obrazovnog sustava, preslike se koriste u privatne obrazovne i

²⁰Hraste, M. Digitalizacija na zahtjev - poslovni proces i usluga u knjižnicama. Dostupno na: http://dfest.nsk.hr/wp-content/themes/boilerplate/2015/posteri/Hraste_Matilda.pdf (11.06.2015.)

²¹Čonč, T. Razvoj e-usluge za udaljeno dohvaćanje knjižnične građe primjenom ITIL okvira : završni rad. Varaždin : Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacije i informatike u Varaždinu, 2013., str. 44.

znanstvene svrhe, bez javnog objavljivanja. *Direktiva Europske unije o harmonizaciji nekih aspekata autorskog prava i srodnih prava u informacijskom društvu* koja je temelj za nacionalne zakone o autorskom pravu, predviđa kao izuzetak praksu kulturnih institucija da reproduciraju djela pod zaštitom autorskog prava i daju ih na korištenje pojedincima za privatne obrazovne i znanstvene svrhe.²²

U knjižnici Filozofskog Fakulteta Sveučilišta u Zagrebu od svibnja 2014. godine nudi se usluga *skeniranje na zahtjev* koja korisnicima Knjižnice FFZG (i svim drugim zainteresiranima) omogućava naručivanje elektroničkih preslika (skenova) članaka i poglavlja iz fonda Knjižnice.²³ Iako je naziv usluge i sama usluga službeno odvojena od usluge međuknjižnične posudbe, još uvijek potpada pod poslovnu jedinicu Službe za međuknjižničnu posudbu te je vrši jedina zaposlena osoba – diplomirani knjižničar uz pomoć studenata-demonstratora. Pruža se sustavno i oglašena je na mrežnim stranicama knjižnice te promidžbenim materijalima u samoj knjižnici. Korisnici knjižnice time su dobili novu suvremenu knjižničnu uslugu za dohvaćanje udaljene građe na optimalan način. Skeniranje na zahtjev omogućuje brzo, jednostavno i besplatno dobavljanje elektroničkih preslika članaka i poglavlja iz fonda Knjižnice bez fizičkog dolaska u Knjižnicu. Upravo završni specijalistički rad T. Čonč govori o navedenim uslugama te polazi od pretpostavke da je uslugu međuknjižnične posudbe i skeniranja na zahtjev moguće ujediniti u jednu e-uslugu, smatrajući da korisnik uopće ne treba znati posjeduje li knjižnica traženu građu ili ne. Usluga skeniranja na zahtjev prirodni je produžetak usluge međuknjižnične posudbe. „Dvije se knjižnične

²²Čonč, T. Razvoj e-usluge za udaljeno dohvaćanje knjižnične građe primjenom ITIL okvira : završni rad. Varaždin : Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacije i informatike u Varaždinu, 2013., str. 20.

²³Skeniranje na zahtjev. Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/mkp/snz> (10.06.2015.)

usluge u ovome slučaju stoga nude kao jedinstvena e-usluga.“²⁴ Logični je slijed događaja da udio elektroničkih dokumenata u ukupnom broju posredovanih dokumenata raste.

2.5. Standard usluge

Svaka usluga ima svoje standarde koje mora zadovoljavati. U magistarskom radu V. Golubović navedeni su standardi usluge koje knjižnice moraju imati na umu pri uspostavljanju novih radnih procesa. Podrazumijeva se predstavljanje usluge na mrežnim stranicama, vodičima, brošurama i sl. te u njima navedene sve podatke: o samoj usluzi, kontakt osobe, brojevi telefona i radno vrijeme (uputa o kontaktu možda izgleda banalna, ali prilikom pretraživanja kontakata ustanovili smo da nerijetko kontakti ne sadrže e-mail adresu knjižničara, što je u današnje vrijeme svakako začudno i otežava sam radni proces i komunikaciju). Nadalje, sam način postavljanja zahtjeva; standardizirane zahtjeve (preporuka za zahtjeve putem e-maila, mrežnih obrazaca ili iz kataloga). Obvezni su podaci za naručivanje knjiga i članaka iz serijskih publikacija te rješavanje primljenih zahtjeva u roku 1 do 3 radna dana.²⁵

²⁴ Čonč, T. Razvoj e-usluge za udaljeno dohvaćanje knjižnične građe primjenom ITIL okvira : završni rad. Varaždin : Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacije i informatike u Varaždinu, 2013., str. 17.

²⁵ Golubović, V. Stanje i mogućnosti međuknjižnične posudbe u Hrvatskoj : Nacionalni Pravilnik za međuknjižničnu posudbu. // 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 12.-14. svibnja 2011. Dostupno na: <http://hkdrustvo.hr/datoteke/1096> (28.5.2015.)

3. ISTRAŽIVANJE O MEĐUKNJIŽNIČNOJ POSUDBI I SRODNIM

USLUGAMA

3.1. Cilj i pretpostavke istraživanja

Cilj ovog istraživanja je prikupljanje podataka o stvarnom stanju u svakodnevnoj praksi međuknjižnične posudbe u hrvatskim visokoškolskim i specijalnim knjižnicama. Svrha rada je na temelju prikupljenih podataka iz odgovora na anketni upitnik dati što širu sliku i pregled načina funkcioniranja i poslovanja službi koje provode uslugu međuknjižnične posudbe unutar hrvatskih knjižnica odnosno institucija. Očekivani doprinos ovog rada je transparentan pregled prakse usluge međuknjižnične posudbe u hrvatskim visokoškolskim i specijalnim knjižnicama, brojčani podaci rješavanja zahtjeva, načina radnih procesa, automatizacije sustava te mogućnosti razvijanja ove usluge u budućnosti.

Pretpostavka rada je da uslijed sve bržih promjena i informatizacije usluga, i knjižnice moraju u korak s promjenama, informatizirati knjižnično poslovanje te širiti spektar svojih usluga unutar svakodnevnog poslovanja. Tako bi i uvriježena usluga međuknjižnične posudbe u hrvatskim knjižnicama trebala sve više težiti automatizaciji procesa i nadogradnji same usluge, u vidu dostave dokumenata u svim oblicima i iz svih mogućih izvora. Pretpostavka jest da je automatizacija samog procesa na niskom nivou, da radni procesi nisu standardizirani te da rješavanje samih zahtjeva korisnika ponekad ovisi isključivo o pojedincu (knjižničaru), njegovim sposobnostima, vremenu i entuzijazmu. Problem nepostojanja nacionalnog kataloga zasigurno se globalno odražava na broj upućenih i primljenih zahtjeva u hrvatskim visokoškolskim i specijalnim knjižnicama.

3.2. Metodologija i uzorak istraživanja

U istraživanju je korištena metoda ankete. Poveznica na online anketu poslana je u elektroničkoj poruci na adrese ispitanika. U uzorak su odabrane sve visokoškolske i specijalne knjižnice navedene u Upisniku knjižnica na stranicama Ministarstva kulture Republike Hrvatske,²⁶ a popis od 257 knjižnica iz Upisnika upotpunjen je dodatnim kontaktima iz prakse i suradnje međuknjižnične posudbe knjižnice Filozofskog Fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Upisnik knjižnica navodi jednu nacionalnu knjižnicu, 90 visokoškolskih, pet sveučilišnih, 12 općežnanstvenih i 149 specijalnih knjižnica. Konačni broj knjižnica kojima je poslan upitnik je 330. Unatoč slanju na više elektroničkih adresa i naslovljeno na različite osobe, 19 knjižnica/institucija nikad nije zaprimilo elektroničku poruku s online anketom već je automatizirana poruka sustava poslala obavijest o nezaprimljenoj pošti. Točan broj knjižnica/institucija koje su u konačnici zaprimile elektroničku poštu je 311. Anketa je dostupna u Prilogu 1. Anketa sadrži 20 pitanja, od toga sedam pitanja otvorenog tipa (bez ponuđenih odgovora) i 13 zatvorenog tipa pitanja (s ponuđenim odgovorima). Odabir samo jednog odgovora traži se u 11 pitanja, a u preostala dva pitanja postoji mogućnost višestrukog odabira odgovora na pitanje.

Prednost ovog načina istraživanja jest veliki broj odgovora i informacija prikupljenih u kratkom vremenskom roku, a nedostatak je da dobiveni odgovori ponekad sadrže nedovoljno precizne ili/i subjektivne podatke. Anketa je, stoga, pomoćno sredstvo kojom potvrđujemo naše pretpostavke i ocjenu situacije stanja službe međuknjižnične posudbe u Hrvatskoj. Poziv za sudjelovanje u istraživanju poslan je 13. travnja 2015. godine na sve prikupljene adrese elektroničke pošte. Istraživanje je zaključeno 30. travnja 2015. godine. Anketni upitnik ispunilo je 140 knjižnica (Prilog 2), tj. 45,02%.

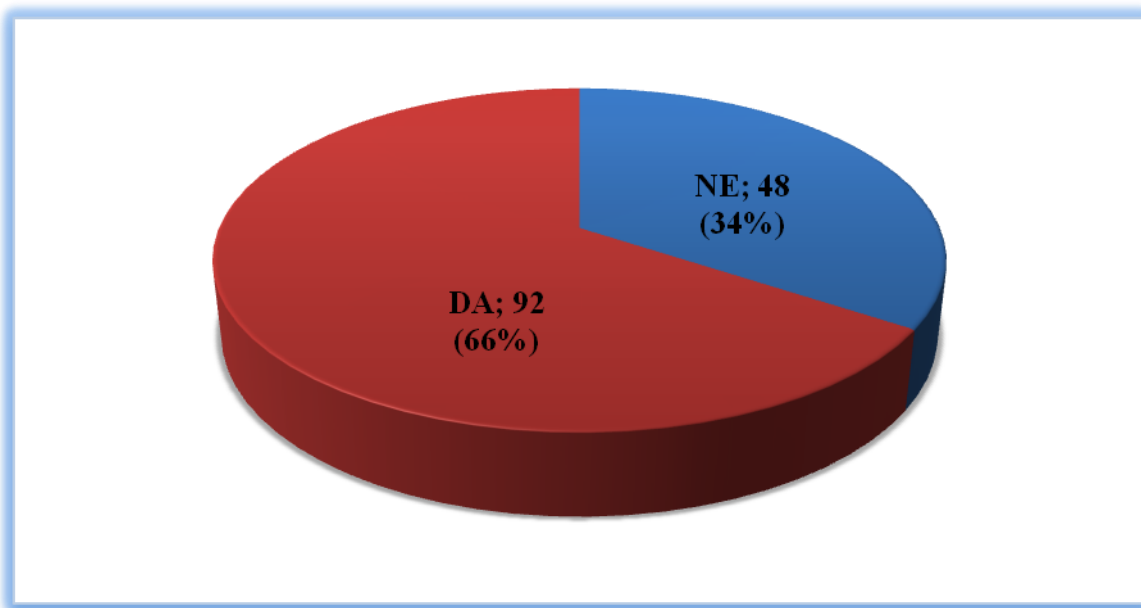
²⁶Ministarstvo kulture Republike Hrvatske. Dostupno na: <http://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=202&pregled=1> (01.06.2015.)

3.3. Rezultati i rasprava

Upitnik je koncipiran tako da ga mogu ispuniti knjižnice koje imaju uslugu međuknjižnične posudbe (one odgovaraju na sva postavljena pitanja) ali i knjižnice koje nemaju (one samo ispunjavaju naziv knjižnice i negativnim odgovorom postoji li sama usluga prelaze na zadnja tri pitanja koja su opisnog karaktera i izražavaju stav i mišljenje knjižničara žele li ili planiraju uvođenje usluge te je li ona uopće potrebna kao i centralno savjetodavno tijelo).

Prvo pitanje odnosi se na naziv knjižnice/institucije koja odgovara na upitnik, a abecedni popis svih knjižnica i institucija koje su sudjelovale u istraživanju nalazi se u *Prilogu 2*.

3.3.1. Brojčani podaci o MKP i godišnjem broju zahtjeva



Slika 1. „Postoji li u vašoj knjižnici usluga međuknjižnične posudbe ili prakse dostave udaljenih dokumenata bilo pod nazivom međuknjižnična posudba, dostava dokumenata ili nekim drugim?“

Od 140 knjižnica, 92 knjižnice (66% ispitanika) odgovorile su da imaju uslugu međuknjižnične posudbe a 48 knjižnica (34% ispitanika) da nemaju (Slika 1.). Ova usluga nije u svim knjižnicama sustavno provedena, jer na 18. pitanje (Slika 13.) o planiranju uvođenja usluge, četiri knjižnice koje su navele da imaju uslugu ili praksu navode da žele i

planiraju uslugu (jedna knjižnica), a preostalih tri da bi željele, ali nemaju uvjeta za to. Dakle, odgovori nam ukazuju da se u pojedinim situacijama za pojedine korisnike upotrebljava mogućnost ove usluge, ali ona nije sustavno i formalno ni oglašena ni provedena.

Tablica 1. Knjižnice koje prosječno godišnje prime 100 ili više zahtjeva za građom iz svojeg fonda iz hrvatskih knjižnica i broj zahtjeva

R.br.	Naziv institucije/knjižnice	Broj zahtjeva
1	Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu	1200
2	Knjižnica Instituta "Ruđer Bošković"	800
3	Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu	600
4	Medicinski fakultet Zagreb, Središnja medicinska knjižnica	600
5	Institut za oceanografiju i ribarstvo	300
6	Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek	260
7	Knjižnica KBC Sestre milosrdnice	250
8	Sveučilišna knjižnica u Splitu	165
9	Znanstvena knjižnica Zadar	160
10	Hrvatski studiji, Knjižnica	120
11	Opća bolnica Šibensko-kninske županije, Knjižnica	120
12	Državni hidrometeorološki zavod, Knjižnica	103
13	INDOK odjel/ KONČAR - Institut za elektrotehniku	100
14	Knjižnica "Andrija Štampar", Škola narodnog zdravlja "Andrija Štampar", Medicinski fakultet Sveučilište u Zagrebu	100
15	Stručna knjižnica/ Klinika za psihijatriju Vrapče	100
16	Sveučilišna knjižnica u Puli	100

Knjižnice koje su navele prosječno sto i više zahtjeva za građom iz svojeg fonda godišnje iz hrvatskih knjižnica prikazane su u *Tablici 1*. Očekivano najveći broj zahtjeva iz hrvatskih knjižnica ima Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu sa 1200 zahtjeva godišnje, slijede Knjižnica Instituta „Ruđer Bošković“ sa 800 zahtjeva, Središnja medicinska knjižnica te Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu s po 600 zahtjeva svaka. Zanimljivo je primijetiti da su se u prvih šesnaest knjižnica koje prednjače po prosječnom godišnjem primitku zahtjeva iz hrvatskih knjižnica, izuzevši Nacionalnu knjižnicu, našle čak sedam specijalnih knjižnica, šest visokoškolskih knjižnica, jedna opće znanstvena (Znanstvena knjižnica Zadar) i jedna upisana u pravilniku pod visokoškolska specijalna (Knjižnica „Andrija Štampar“). Zanimljiv podatak iz ove tablice je pet knjižnica iz medicinskog područja

u samom vrhu tablice koji ukazuje na veliku potrebu za ovom uslugom među korisnicima koji se bave tim područjem.

Tablica 2. Knjižnice koje prosječno godišnje prime 10 ili više zahtjeva iz svojeg fonda iz inozemnih knjižnica i broj zahtjeva

R.br.	Naziv institucije/knjižnice	Broj zahtjeva
1	Knjižnica Instituta "Ruđer Bošković"	500
2	Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu	300
3	Institut za oceanografiju i ribarstvo	60
4	Medicinski fakultet Zagreb, Središnja medicinska knjižnica	50
5	Prehrambeno-tehnološki fakultet Osijek, Knjižnica	50
6	Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu	30
7	Pravni fakultet Osijek, Knjižnica	30
8	Knjižnica KBC Sestre milosrdnice	20
9	Sveučilišna knjižnica u Puli	20
10	Bolnička knjižnica	20
11	Sveučilišna knjižnica u Splitu	17
12	Znanstvena knjižnica Zadar	15
13	Knjižnično dokumentacijski centar Ekonomskog fakulteta u Zagrebu	11
14	INDOK odjel/ KONČAR - Institut za elektrotehniku	10
15	Filozofski fakultet u Osijeku, Knjižnica	10
16	Biblioteka Instituta za turizam	10

Odgovori o primljenim prosječnim godišnjim zahtjevima iz inozemnih knjižnica (Tablica 2.) pokazuju da hrvatske knjižnice nisu visoko relevantni izvori dobavljanja građe i dokumenata stranim korisnicima, no pozitivno jest da interes i praksa ipak postoji. Primjerice, BLDSC (British Library Document Supply Centre) zaprimi oko 3.8 milijuna²⁷ zahtjeva godišnje. Najveći nedostatak i razlog tome je što ne postoji jedinstveni skupni katalog i što hrvatske knjižnice ne sudjeluju u svjetskim skupnim katalogima. U samom vrhu po broju zahtjeva koji inozemne knjižnice traže od nas su Knjižnica Instituta „Ruđer Bošković“ s 500 zahtjeva i Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu s 300 zatraženih dokumenata. Od 16 izdvojenih knjižnica koje imaju 10 i više zahtjeva godišnje, osim Nacionalne i sveučilišne knjižnice, šest je specijalnih knjižnica, jedna općeiznanstvena i osam visokoškolskih knjižnica.

²⁷ Golubović, V. Razvoj i uloga međuknjižnične posudbe: magistarski rad. Zagreb : Filozofski fakultet sveučilišta u Zagrebu, 2009., str. 70.

Tablica 3. Knjižnice koje prosječno godišnje upute 100 ili više zahtjeva za međuknjižničnom posudbom hrvatskim knjižnicama i broj zahtjeva

R.br.	Naziv institucije/knjižnice	Broj zahtjeva
1	Knjižnica Instituta "Ruđer Bošković"	250
2	Filozofski fakultet u Osijeku, Knjižnica	200
3	Središnja knjižnica Farmaceutsko-biokemijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu	200
4	Knjižnica KBC Sestre milosrdnice	180
5	Filozofski fakultet u Splitu, Knjižnica	180
6	Institut za oceanografiju i ribarstvo	150
7	Bolnička knjižnica Kliničke bolnice Dubrava u Zagrebu	150
8	Opća bolnica Šibensko-kninske županije, Knjižnica	150
9	Sveučilišna knjižnica, Sveučilište u Zadru	127
10	Filozofski fakultet u Rijeci, Knjižnica	100
11	Odjel stručne knjižnice/ Klinički bolnički centar Osijek	100

Odgovori na pitanje upućivanja zahtjeva za međuknjižničnom posudbom hrvatskim knjižnicama izmijenili su listu prvih 11 knjižnica koje imaju 100 i više zahtjeva godišnje (Tablica 3.). Očekivano je da u samom vrhu više nema Nacionalne knjižnice (nalazi se tek na 28. mjestu), a u vrhu nedostaje i Knjižnica Filozofskog Fakulteta Sveučilišta u Zagrebu (koja se nalazi tek na 21. mjestu u ovoj tablici). Njihova potreba za naručivanjem iz hrvatskih knjižnica vrlo je mala što svjedoči o veličini i snazi fonda koji pokriva veliki dio potreba svojih korisnika, no to naravno ne znači i obratno da knjižnice koje naručuju imaju mali ili nedostatan fond već ukazuje na potrebe korisnika. Knjižnica Instituta „Ruđer Bošković“ i dalje je u vrhu sa 250 upućenih zahtjeva, a slijede je Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku i Središnja knjižnica Farmaceutsko-biokemijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu s 200 zahtjeva. U prvih 11 knjižnica po broju upućenih zahtjeva čak su četiri bolničke knjižnice što ukazuje da bolničke knjižnice u Hrvatskoj imaju razvijenu međusobnu suradnju te je njihova međuknjižnična djelatnost vrlo aktivna (anketa iz 1996. godine pokazuje kako su

knjižnice s područja medicinskih znanosti tada ostvarile najveći dio međuknjižnične posudbe; poslale su 53% od ukupnog broja zahtjeva i primile čak 62% zahtjeva²⁸).

Tablica 4. Knjižnice koje prosječno godišnje upute 100 ili više zahtjeva za međuknjižničnom posudbom inozemnim knjižnicama i broj zahtjeva

R.br.	Naziv institucije/knjižnice	Broj zahtjeva
1	Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu	1300
2	Knjižnica Instituta "Ruđer Bošković"	550
3	Medicinski fakultet Zagreb, Središnja medicinska knjižnica	500
4	Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu	500
5	Opća bolnica Šibensko-kninske županije, Knjižnica	400
6	Knjižnica KBC Sestre milosrdnice	240
7	Sveučilišna knjižnica u Splitu	180
8	Središnja knjižnica / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet elektrotehnike i računarstva	140
9	Pravni fakultet, Knjižnica	120
10	Kemijsko-tehnološki fakultet, Knjižnica	100

Knjižnice koje upute više od 500 zahtjeva prema inozemnim knjižnicama godišnje su, očekivano, Nacionalna i sveučilišna knjižnica s 1300 zahtjeva, Knjižnica Instituta „Ruđer Bošković“ s 550 zahtjeva, Središnja medicinska knjižnica Medicinskog fakulteta u Zagrebu i Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu s 500 zahtjeva (Tablica 4.). To su knjižnice s najvećim brojem korisnika ili s najvećom potrebom korisnika za međunarodnim dokumentima kako bi ostali informirani i u korak s posljednjim znanstvenim istraživanjima i činjenicama. Podaci dobiveni anketom u skladu su s našim očekivanjima. U prvih 10 knjižnica ovdje su, osim Nacionalne, šest visokoškolskih knjižnica i tri specijalne (dvije bolničke knjižnice i knjižnica Instituta „Ruđer Bošković“).

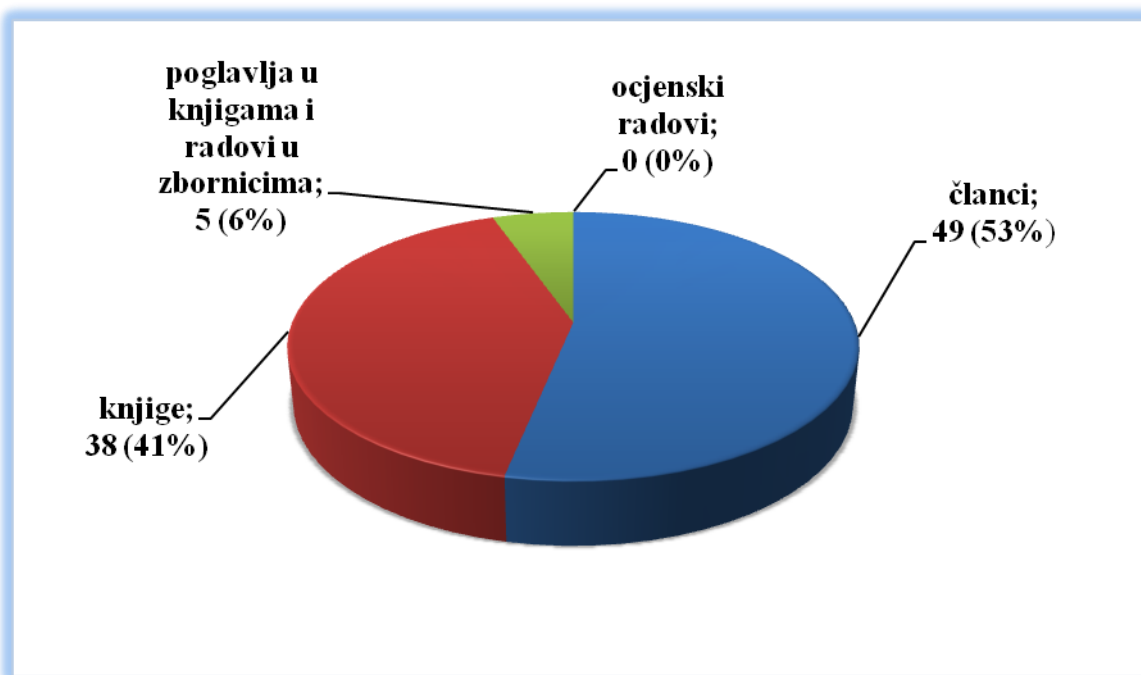
²⁸Sečić, D. Međuknjižnična posudba u Hrvatskoj - rezultati ankete provedene 1996. godine. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 39, 3/4(1996), str. 121

Tablica 5. Knjižnice/institucije sa sveukupno 200 ili više zahtjeva (prosječno godišnje) i broj zahtjeva

R.br.	Naziv institucije/knjižnice	Broj zahtjeva
1	Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu	2840
2	Knjižnica Instituta "Ruđer Bošković"	2100
3	Medicinski fakultet Zagreb, Središnja medicinska knjižnica	1200
4	Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu	1180
5	Knjižnica KBC Sestre milosrdnice	690
6	Opća bolnica Šibensko-kninske županije, Knjižnica	670
7	Institut za oceanografiju i ribarstvo	550
8	Sveučilišna knjižnica u Splitu	457
9	Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek	336
10	Filozofski fakultet u Osijeku, Knjižnica	290
11	Središnja knjižnica Farmaceutsko-biokemijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu	285
12	Znanstvena knjižnica Zadar	275
13	INDOK odjel/ KONČAR - Institut za elektrotehniku	250
14	Pravni fakultet, Knjižnica	245
15	Sveučilišna knjižnica u Puli	230
16	Sveučilišna knjižnica, Sveučilište u Zadru	227
17	Filozofski fakultet u Splitu, Knjižnica	214
18	Odjel stručne knjižnice/ Klinički bolnički centar Osijek	210
19	Bolnička knjižnica Kliničke bolnice Dubrava u Zagrebu	200

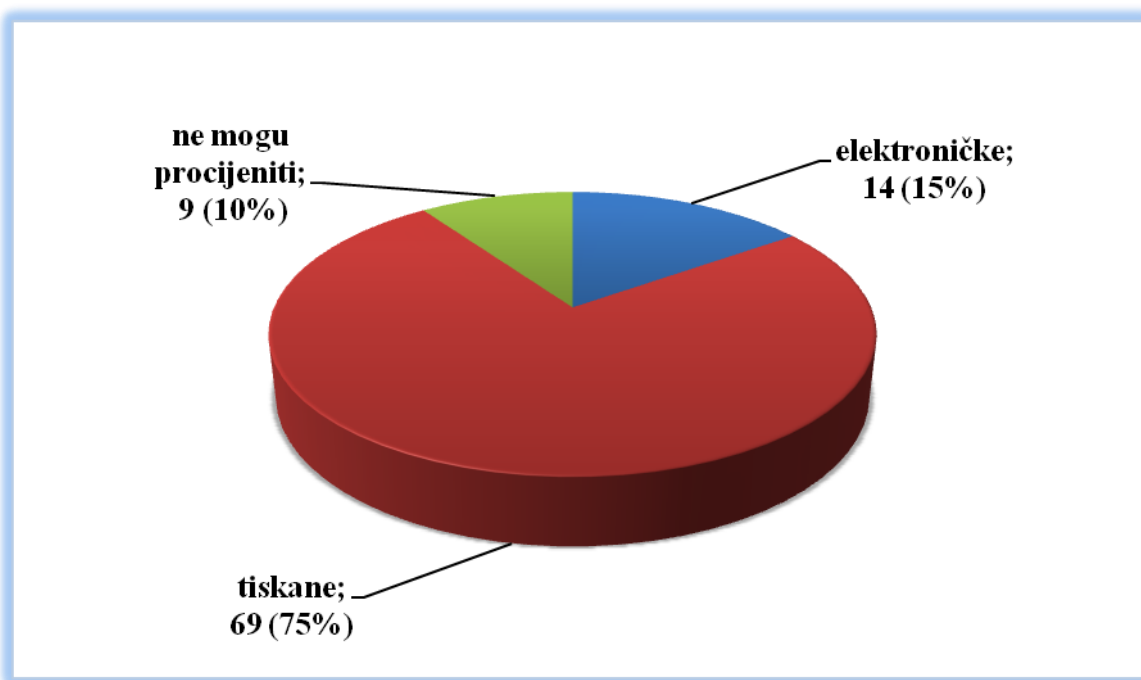
Suma svih zahtjeva (upućenih i zaprimljenih zahtjeva sveukupno) po knjižnicama iznjedrila je četiri knjižnice koje svakako prednjače po broju zahtjeva (više od 1000 zahtjeva sveukupno godišnje), a to su: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, Knjižnica Instituta „Ruđer Bošković“, Središnja medicinska knjižnica Medicinskog Fakulteta Zagreb i Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu (Tablica 5.). U vrhu s prosječno 200 i više zahtjeva godišnje nalaze se osim Nacionalne, koja prednjači po broju zahtjeva s 2840 zahtjeva godišnje, 10 visokoškolskih, sedam specijalnih knjižnica i jedna opće znanstvena knjižnica. Ovo nam ukazuje kako uslugu međuknjižnične posudbe gotovo podjednako pružaju i njome se služe korisnici i visokoškolskih i specijalnih knjižnica.

3.3.2. Vrste i oblici posredovane građe



Slika 2. „Koja je vrsta građe najtraženija?“

Prikazani grafikon (Slika 2.) odgovora na sedmo pitanje anketnog upitnika koja je vrsta građe najtraženija u međuknjižničnoj posudbi i daje općenitu informaciju da je zahtjeva za člancima najviše (u 53% knjižnica od 92 knjižnice koje su odgovorile na ovo pitanje) te da odmah za njima slijede zahtjevi za knjigama (41%). Poglavlja u knjigama i radovi u zbornicima kao najtraženiju vrstu građe navele su svega pet knjižnica i to Hrvatski željeznički muzej, Knjižnica državnog arhiva u Zagrebu, Knjižnica Ekonomskog fakulteta u Osijeku, Knjižnica Prehrambeno-biotehnološkog fakulteta i Knjižnica Teologije u Rijeci / Bogoslovno sjemenište Rijeka.

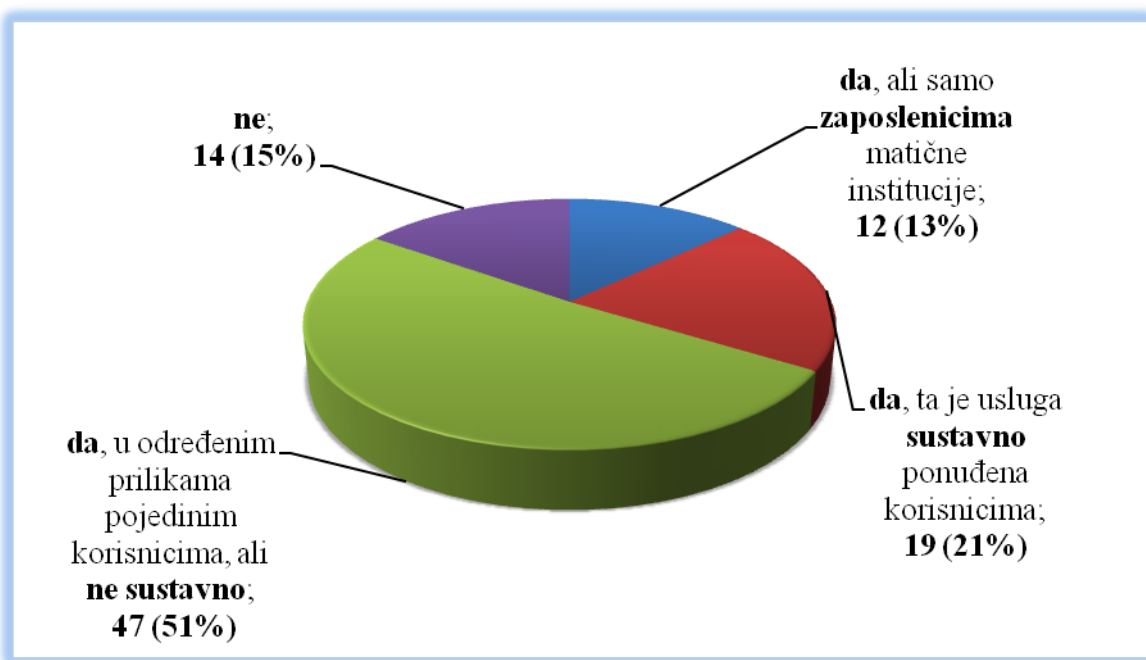


Slika 3. „Posređujete li više tiskane ili elektroničke građe?“

Posudba tiskane građe (Slika 3.) zauzima većinski dio od 75% cjelokupne međuknjižnične posudbe u 92 hrvatske knjižnice koje pružaju ovu uslugu. Ovi podaci pobijaju sve češće apokaliptične izjave kako je položaj knjižnica doveden u pitanje jer je tiskana građa „staromodna i kako će biti zamijenjena elektroničkom distribucijom informacija“. ²⁹ Zasad je samo 15% cjelokupne posredovane građe elektronička građa. Korisnici još uvijek potražuju i daju prvenstvo tiskanoj građi, ako su u mogućnosti dobiti je. Istraživanje među studentima provedeno 2010. godine pokazalo je kako većina studenata i dalje daje prednost tiskanoj knjizi ili kombinaciji tiskane i elektroničke knjige, čak i kada je digitalno besplatno. ³⁰

²⁹Vrana, R. Vidovi organizacije digitalizacije građe u knjižnicama visokoškolskih ustanova sveučilišta u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 2(2012), str. 43.

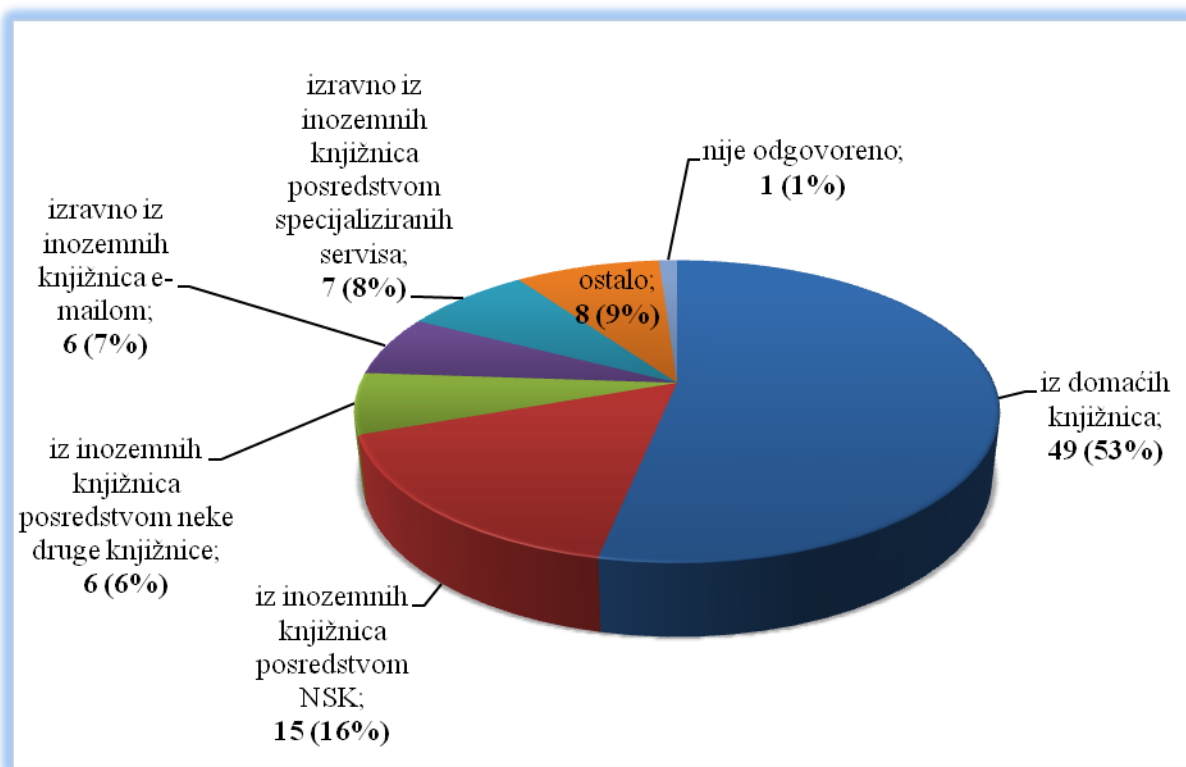
³⁰Pažur, I. Zastupljenost elektroničke knjige u visokoškolskim i srodnim knjižnicama u Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 1/2(2013), str. 182-183.



Slika 4. „Dostavljate li korisnicima svoje knjižnice elektroničke preslike građe iz vlastitog fonda?“

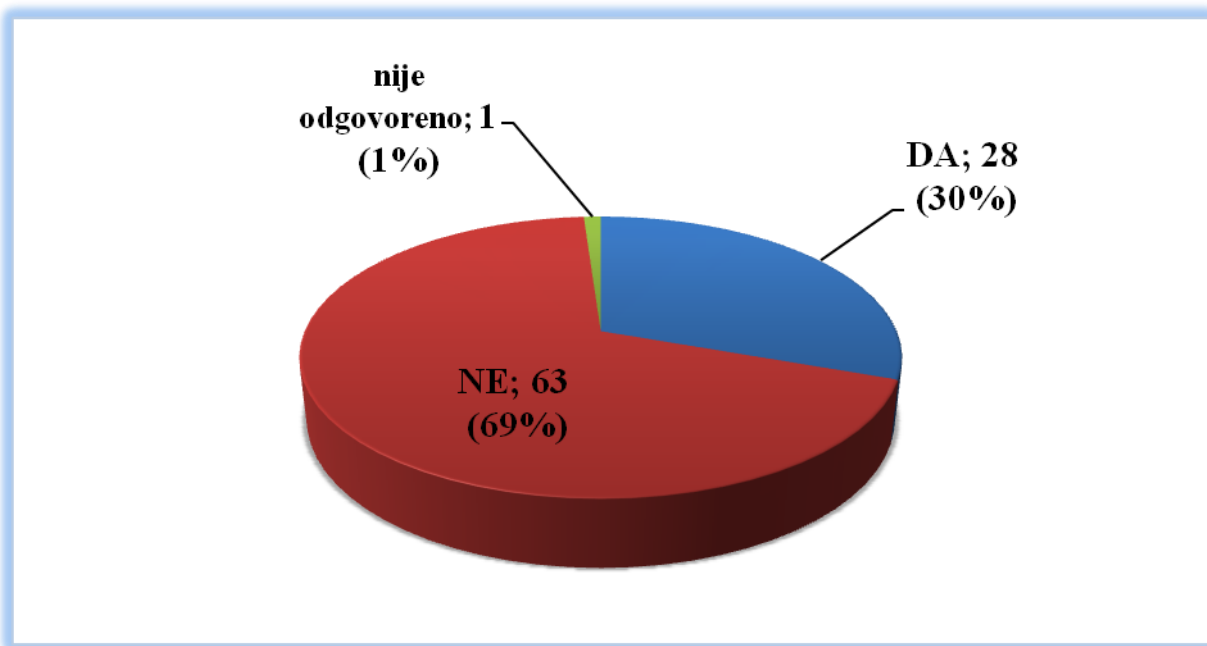
Iz odgovora na 9. pitanje (Slika 4.) iščitava se da se dostava elektroničkih preslika iz vlastitog fonda korisnicima knjižnica pruža u većini knjižnica ispitanika odnosno u 85% knjižnica od 92 koje su odgovorile, ali samo u 21% je zaista i sustavno ponuđena svim korisnicima kao usluga. Čak 47 knjižnica odnosno 51% knjižnica pruža ovu uslugu, ali samo u određenim prilikama pojedinim korisnicima. Njihov slijedeći logičan korak bi svakako trebao biti standardizacija radnog procesa te javno oglašavanje ove usluge što bi svakako doprinijelo „imidžu“ same institucije i zadovoljstvu korisnika. Sustavno je ova usluga za korisnike vlastite knjižnice ponuđena u svega 19 knjižnica, a kao usluga kojom se služe samo zaposlenici matične institucije u preostalih 12 knjižnica (13%). Negativnim odgovorom o pružanju ove usluge izjasnilo se 14 knjižnica.

3.3.3. Izvori građe



Slika 5. „Odakle najčešće naručujete građu za svoje korisnike?“

Posuđivanje građe iz domaćih knjižnica najčešći je izvor u 49 odnosno 54% knjižnica koje naručuju građu za svoje korisnike, a iz inozemnih knjižnica 37%, gdje izravno putem e-maila naručuje šest knjižnica, posredstvom specijaliziranih servisa (npr. Subito) njih sedam, posredstvom NSK njih 15, a posredstvom neke druge knjižnice šest knjižnica (Slika 5.). Odgovori koji su se našli u rubrici „ostalo“ su: naručivanje putem domaćih institucija, putem specijalnog servisa udruženja EURASLIC, „ako nam treba neki članak jednostavno ga nastojimo kupiti“, „do sada nisam naručivala građu za svoje korisnike, oni su to radili sami“, „izravno iz inozemnih knjižnica posredstvom suradnje s njihovim korisnicima“, „narudžbe knjiga preko dobavljača“ i dvije knjižnice koje uopće ne naručuju već samo zaprimaju i obrađuju zahtjeve za građom iz njihovog fonda pristigle izvana.



Slika 6. „Jeste li do sada za svoje korisnike naručivali građu nekim od sljedećih ili sličnih načina: digitalizaciju na zahtjev stare i rijetke građe iz inozemnih knjižnica za svoje korisnike (plaćanje pojedinačnim računima), nabavljali članke na zahtjev izravno od izdavača (pay per view), odnosno tiskanjem na zahtjev (print on demand)?“

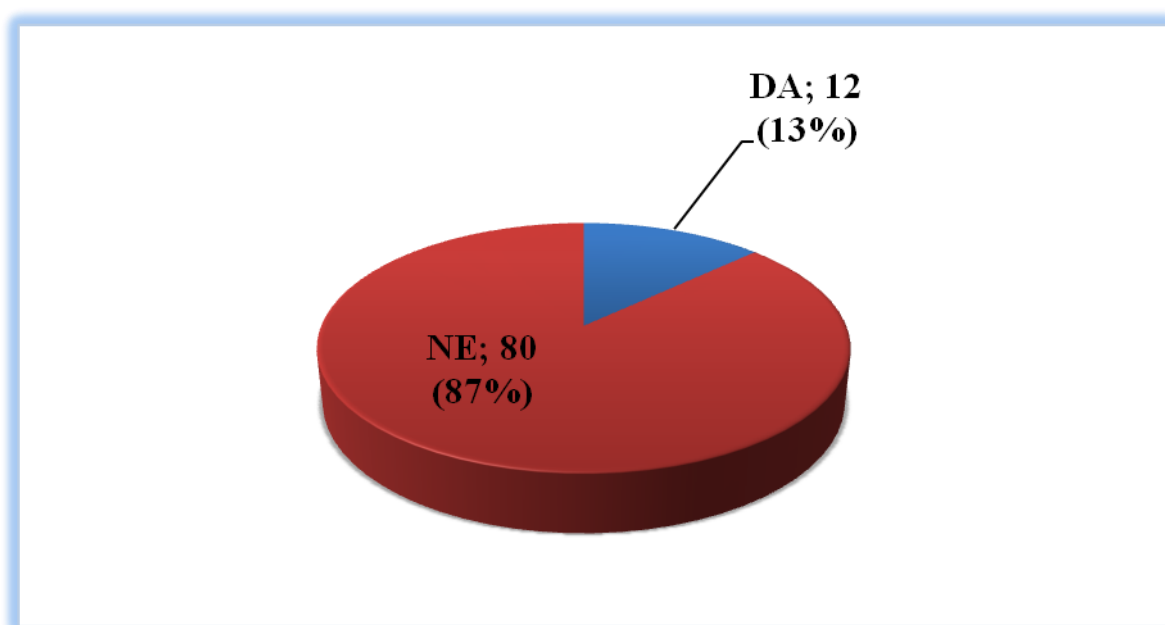
Odgovori na 11. pitanje anketnog upitnika (Slika 6.), koje je ciljalo na prikupljanje podataka o širenju usluga srodnih tradicionalnoj međuknjižničnoj posudbi i dostavi dokumenata, pokazalo je da se čak 30% knjižnica susrelo s potrebom dobave građe na najsuvremenije načine što je za hrvatske prilike i činjenicu da u većini specijalnih knjižnica radi samo jedna osoba velik postotak.

Velike inozemne knjižnice sustavno nude digitalizaciju stare i rijetke građe iz svojega fonda, a nabava takvih digitaliziranih preslika dugotrajan je i složen proces koji uključuje pronalaženje građe, specijaliziranu komunikaciju sa stranom knjižnicom, praćenje statusa narudžbe te provođenje naplate računa, a u kojemu će se knjižničar ipak lakše snaći od korisnika. *Pay per view* model je koji omogućuje kratkotrajni pristup pojedinačnom

poglavlju/naslovu (obično na 24 sata) koji se mogu otisnuti na pisaču ili čak preuzeti na računalo.³¹

Ovi se postupci pokreću kada je to jedini način dolaska do tražene građe (kao što je slučaj kod digitalizacije stare i rijetke građe) ili kada se radi o bržem i jeftinijem načinu dolaska do građe (npr. *pay per view*). Važno je da knjižničari znaju koje im sve metode i tehnike stoje na raspolaganju kada nabavljaju građu na zahtjev.

3.3.4. Oglašavanje i naplata usluga

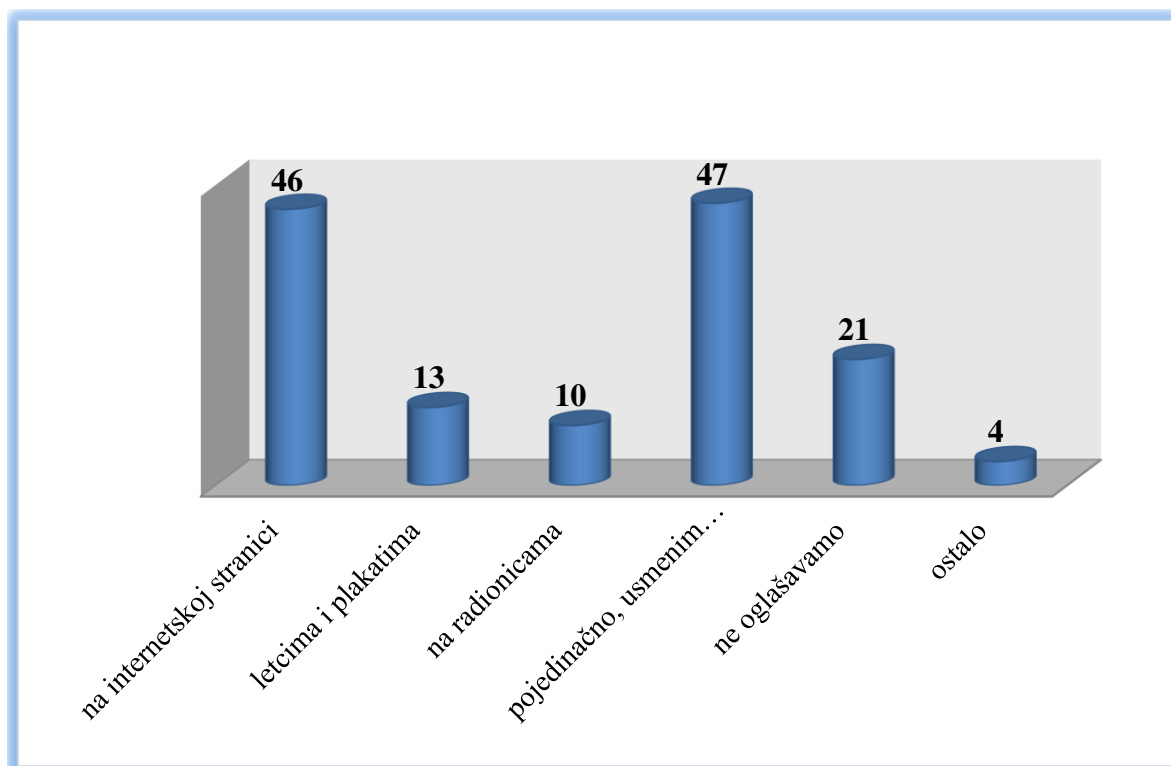


Slika 7. „Jeste li do sada koristili IFLA-ine vaučere?“

Svega dvanaest knjižnica (13%) od 92 knjižnice koje su odgovorile na ovo pitanje koristile su IFLA-ine vaučere, odnosno kupone što je prilično nizak postotak s obzirom da se radi o vrlo elegantnom sredstvu plaćanja međuknjižnične posudbe u najvećem broju europskih knjižnica te se na taj način izbjegavaju visoki bankarski troškovi za plaćanje

³¹Pažur, I. Zastupljenost elektroničke knjige u visokoškolskim i srodnim knjižnicama u Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 1/2(2013), str. 177.

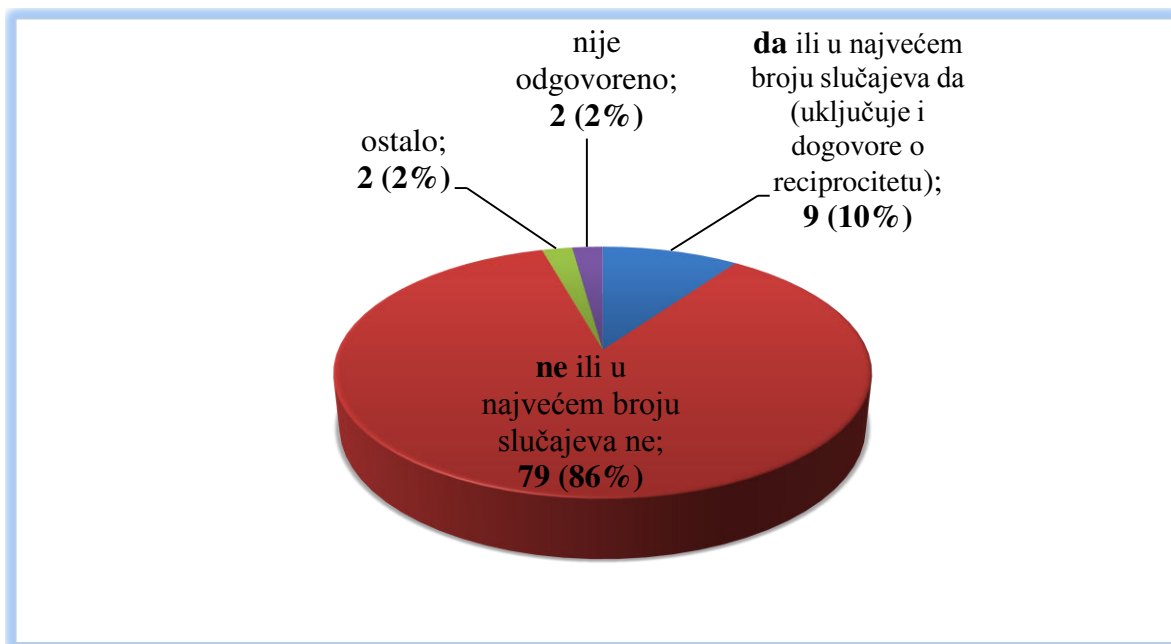
pojedinačnih računa.³² Veliki broj ispitanih, odnosno 80 knjižnica (87%), nikad se nisu koristile ovom opcijom plaćanja međuknjižnične posudbe (Slika 7.).



Slika 8. „Na koji način oglašavate uslugu međuknjižnične posudbe i dostave dokumenata?“

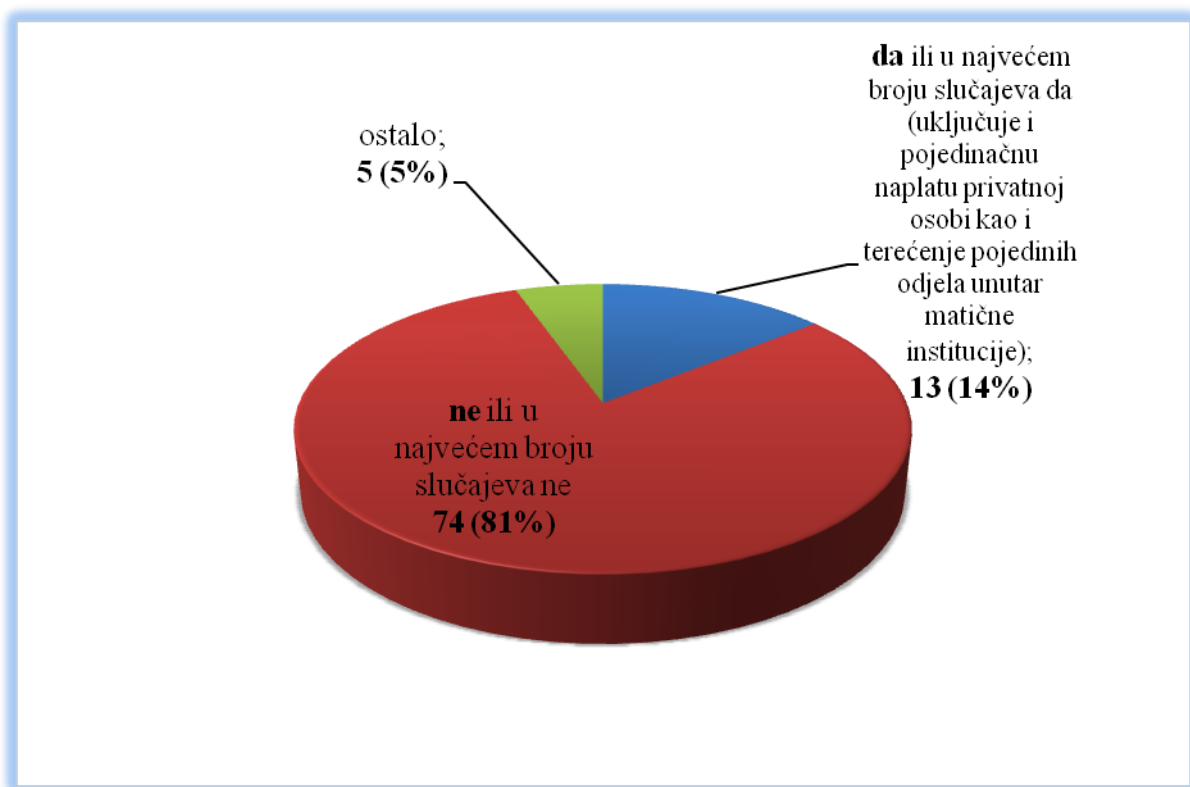
Najvažniji komunikacijski kanal oglašavanja usluge je ujedno i najstariji, ali očigledno još uvijek najfunkcionalniji mogući način, a to je pojedinačno, usmenim putem, nakon čega slijedi oglašavanje na internetskoj stranici. Začudjuće je velik negativan broj odgovora, sveukupno 21 negativan odgovor knjižnica koje ne oglašavaju ni jednim načinom, što njihovu službu čini potpuno „nevidljivom“ te stoga i nefunkcionalnom u širem smislu. Letcima i plakatima u oglašavanju koristi se 13 knjižnica, radionicama njih 10, a pod ostalim odgovorima nailazimo na oglašavanje slanjem elektroničkih poruka zaposlenicima matične institucije (Slika 8.).

³²Čonč, T. Međuknjižnična posudba i dostava dokumenata Knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu ili kako ustrojiti službu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 3(2011), str. 131.



Slika 9. „Naplaćujete li uslugu dostave građe iz vlastitog fonda drugim knjižnicama?“

Uobičajena je praksa, koja se i jasno vidi iz odgovora na 14. pitanje (Slika 9.), da knjižnice većinom ne naplaćuju uslugu dostave građe iz vlastitog fonda drugim knjižnicama, 79 knjižnica odnosno 86% ispitanih je potvrdilo stanje svojim odgovorom. Samo devet knjižnica, odnosno 10%, odgovorilo je da naplaćuju usluge što uključuje i dogovore o reciprocitetu prema kojima si knjižnice koje uzajamno posuđuju jedna od druge ne naplaćuju troškove, a naplatom svojim korisnicima "prebiju" trošak.



Slika 10. "Naplaćujete li uslugu svojim korisnicima?"

Međuknjižnična se posudba zbog visokih cijena poštanskih troškova naplaćuje krajnjim korisnicima, što je izdvaja od ostalih knjižničnih usluga. Pritom knjižnice ne zarađuju već samo pokrivaju svoje materijalne troškove. U idealnim uvjetima usluga se, naravno, ne bi naplaćivala, a ovako knjižnice formiraju konačnu cijenu usluge na način da nadoknade bar dio troškova poštarine (i za povrat knjige) odnosno izrade preslika. Danas se u praksi provodi na nekoliko načina: „međusobni dogovor o kompenzaciji među knjižnicama, pojedinačan račun, polaganje depozita, IFLA-ini kuponi, međunarodni poštanski kupon (koji se danas više ne koriste za plaćanje inozemne međuknjižnične posudbe) te kreditne kartice“.³³

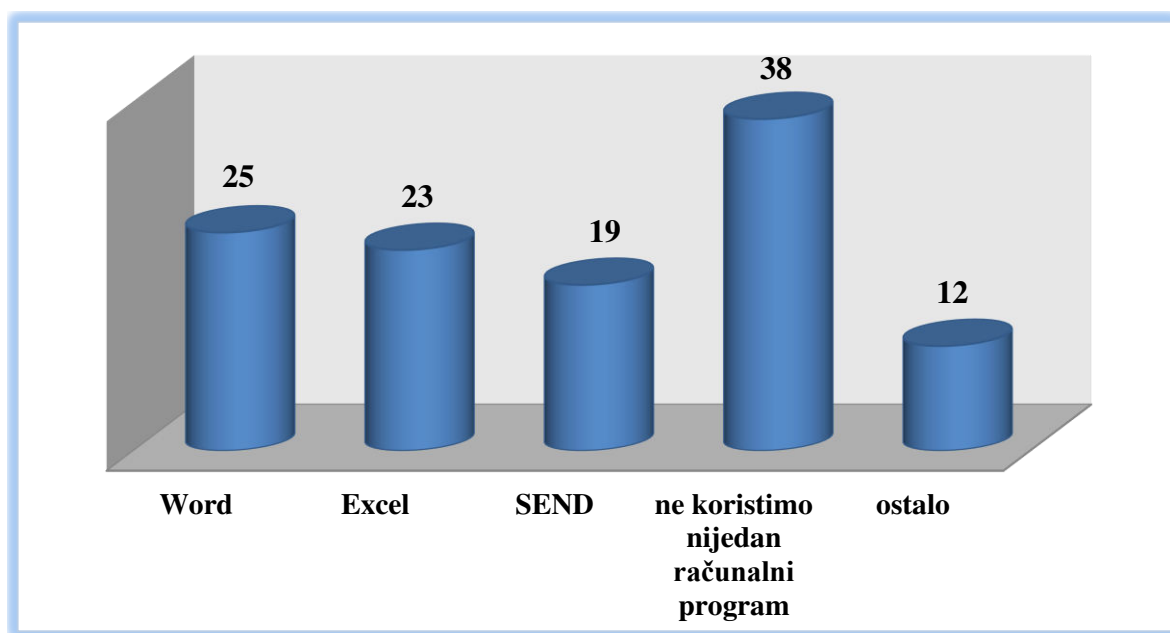
Potvrdnim odgovorom o naplaćivanju izjasnile su se navedenih 13 knjižnica: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, Državni arhiv u Zadru, Knjižnica HAZU,

³³Golubović, V. Međuknjižnična posudba : standardizirani postupci. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 3(2011), str. 159.

Sveučilišna knjižnica u Puli, Medicinski fakultet Zagreb, Središnja medicinska knjižnica, Knjižnica Ekonomskog fakulteta u Osijeku, Sveučilišna knjižnica u Splitu, Knjižnica Geotehničkog fakulteta u Varaždinu, Knjižnica Katoličkog bogoslovnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Središnja stomatološka knjižnica, Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek i Knjižnica Građevinskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Ostali odgovori navode sljedeće slučajeve u praksi: „ako nismo platili ne naplaćujemo, ako smo platili posudbu iz inozemstva plaća odsjek ili pojedinac“, „uslugu za sada pružamo samo znanstveno-nastavnom osoblju i njima ne naplaćujemo, a troškove dostave građe iz drugih knjižnica snosi matična institucija.“

Iznenadjujuće je velik broj knjižnica (čak 81%) koje ne naplaćuju posudbu svojim korisnicima, međutim radi se o knjižnicama koje nemaju veliki broj zahtjeva godišnje za građom iz (najskupljih) inozemnih izvora pa trošak može podnijeti matična institucija, odnosno o knjižnicama koje najviše posuđuju iz domaćih knjižnica i matične institucije podnose trošak tuzemne poštarine (Slika 10.).

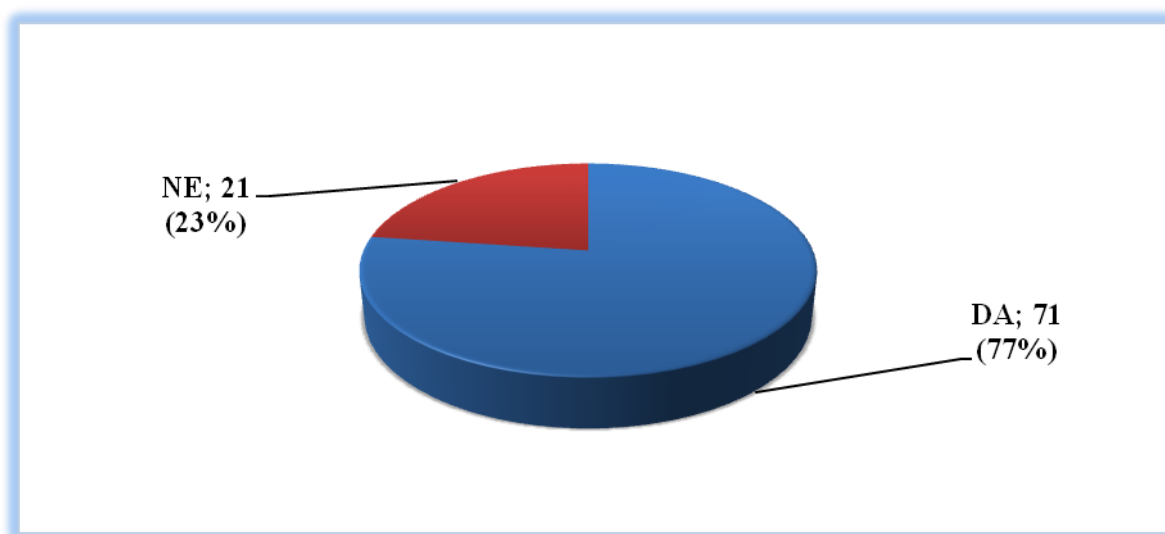
3.3.5. Automatizacija i evidencija usluge međuknjižnične posudbe



Slika 11. „Koristite li u pružanju ove usluge neki računalni program ili više njih (za vođenje evidencije, izradu statistike, komunikaciju s korisnicima i drugim knjižnicama itd.)?“

Iz odgovora na 16. pitanje vidljivo je da još uvijek najveći broj knjižnica ne koristi nijedan računalni program (38 odgovora), odnosno ručno vode i obrađuju zahtjeve i evidenciju u Wordu (25 odgovora) ili Excelu (23 odgovora), što ostavlja velik prostor za greške i previde (Slika 11.). Sustav SEND (Sustav elektroničke nabave dokumenata) Knjižnice Instituta „Ruđer Bošković“ koristi 19 hrvatskih visokoškolskih i specijalnih knjižnica. SEND je besplatna web aplikacija osmišljena i razvijena u Knjižnici Instituta „Ruđer Bošković“ upravo za međuknjižničnu posudbu dokumenata (knjiga i časopisa) u elektroničkom ili tiskanom obliku. Rubrika „ostalo“ ukazuje nam i na ove načine vođenja evidencije i komunikacije s korisnicima: filesender (Knjižnica Pravnog fakulteta), SPSS (Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku), program MKP 1.4, tiskanim obrascima, Access aplikacijom, MS Outlook, e-mail, Koha i Request Tracker (Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu) te Knjižnični program Lteko (Biblioteka Instituta za turizam).

Automatizacija poslovanja ove usluge u našim knjižnicama je vrlo slaba i tek u povojima, a prvi korak je prepoznavanje krucijalne potrebe za njom.

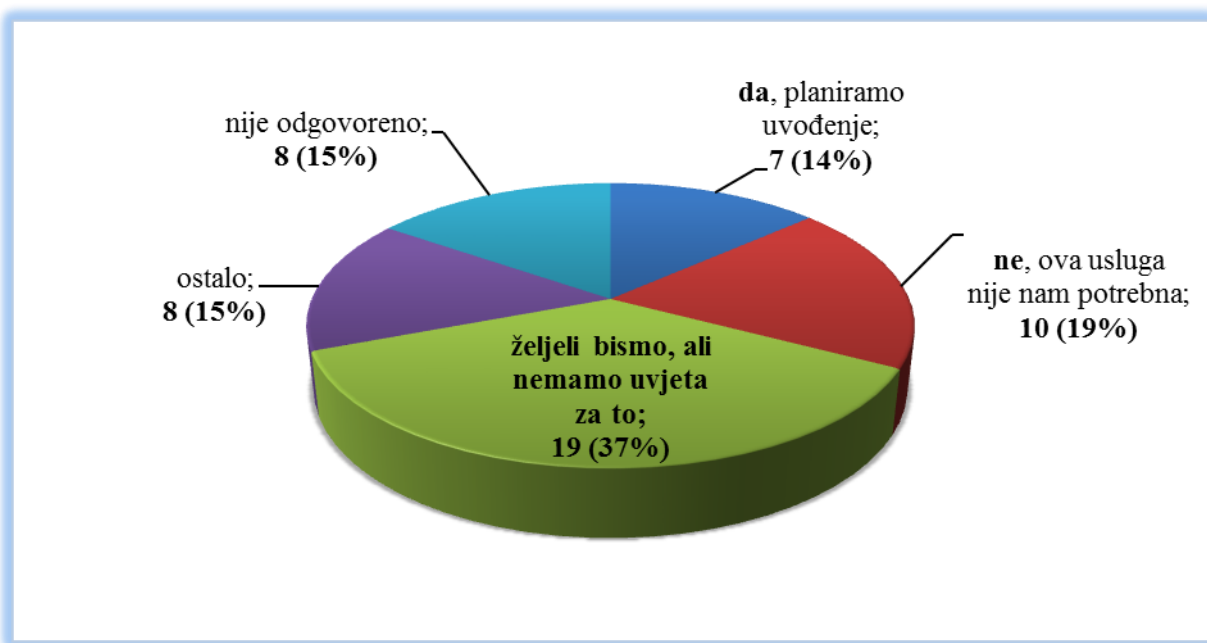


Slika 12. „Vodite li evidenciju o posredovanoj građi?“

Kako pokazuje Slika 12., postojanje evidencije o posredovanoj građi, u bilo kojem obliku, u značajnom je postotku prisutna u knjižnicama koje su odgovorile (77%). Čak 21 knjižnica ne vodi nikakvu evidenciju o posredovanoj građi. Iako je jasno kako nedostatan broj osoblja ili nedostatak educiranosti koči razvoj same usluge, neki osnovni standardi trebali bi biti zadovoljeni, a ovdje u 23% odgovora to nije slučaj. Podaci su izuzetno važni za organizaciju posla i poboljšanje usluge u budućnosti.

3.3.6. Stavovi i mišljenja ispitanika

Pitanje 18. postavljeno je samo knjižnicama koje ne nude međuknjižničnu posudbu i srodne usluge.



Slika 13. „Biste li željeli ili planirate uvesti ovu uslugu?“

Knjižnice koje nemaju uslugu očitovale su se – njih sedam da planira i želi uvesti uslugu u budućnosti, 19 bi željele ali nemaju uvjeta za uvođenje, 10 ne planira uvođenje usluge jer im nije potrebna, osam se nije izjasnilo, a preostalih osam spomenuli su probleme malog prostora, novog knjižničara, primarni problem sređivanja kataloga ili problem zaštite građe za primarne korisnike što znači da oni također ne planiraju uvesti tu uslugu u skorije vrijeme.

Najveći postotak odgovora (Slika 13.) (37%) odnosi se na nemogućnost uvođenja usluge zbog nedostatka uvjeta, a i pod ostalim odgovorima nailazimo na sadržajno istu stvar: sređivanje knjižnice i fonda, mali prostor itd. Deset knjižnica odnosno 19% smatra da im usluga nije potrebna, a svega sedam (14%) knjižnica planira uvođenje ove usluge (u bliskoj budućnosti). Sveukupno su bila 52 odgovora na 18. pitanje anketnog upitnika, dok se na početku (pitanje 2.) 48 knjižnica očitovalo kako nemaju uslugu međuknjižnične posudbe. Četiri knjižnice koje su se izjasnile da imaju međuknjižničnu posudbu sada su ipak odgovorile na ovo pitanje: njih tri da žele uvesti uslugu ali nemaju uvjeta za to i jedna da planira

uvođenje usluge. Ovu malu nelogičnost pripisat ćemo nesustavnom vođenju ove usluge do sada i željom da je formalno i organizacijski uspostave.

Pitanje 19. glasillo je trebaju li knjižnice širiti svoju ponudu usluga koje se bave dostavom udaljene građe. Ispitanici su mogli upisati imaju li ideju što i kako to učiniti. Ovo pitanje bilo je otvorenog tipa i tražilo je iznošenje stava i mišljenje knjižničara ali nailazi se većinom na prilično nejasne odgovore. Velika većina pozitivno se izjašnjava u pogledu potrebe širenja usluga. No, iz danih odgovora zaključuje se kako većina nema jasnu sliku o razvoju i mogućnostima ove usluge.

Odgovori pojedinih knjižnica su:

„Ne znam, tko treba nešto posebno to će i pronaći.“

„Svakako, knjižnice bi trebale širiti svoju ponudu prateći potrebe svojih korisnika.“

„Smatram da bi sve knjižnice trebale uvesti međuknjižničnu posudbu. Mislim da se ovdje kao glavni problemi javljaju financijsko pitanje i pitanje povjerenja, ali mislim da to ništa nije nerješivo. Bilo bi izvrsno kada bi Ministarstvo kulture financiralo projekt suradnji knjižnica i pošte, bibliobusa...“

„Da. Mislimo da bi knjižnice s iskustvom međuknjižnične posudbe i dostave udaljene građe mogle prenijeti svoja znanja ostalima putem edukacijskih radionica itd.“

„Mislim da da, ali samo specijalne knjižnice koje bi omogućavale dostavu znanstvenih knjiga i časopisa koje je malim, lokalnim sredinama teško nabaviti.“

„Što se tiče znanstvenoistraživačkog rada širenje takvih usluga bi znatno olakšalo dostupnost knjižnične građe. Osnivanje konzorcija za nabavu knjižnične građe (o čemu se već

dugo priča) bi ujedno moglo pomoći i širenju ponude usluga na planu međuknjižnične posudbe.“

„Da, svakako. Na taj način gradivo koje se nalazi unutar određene knjižnice postaje dostupno javnosti i otvaraju se mnoge mogućnosti prezentacije svoga knjižničkog fonda.“

„Da, jer bi trebalo ujednačiti cjelokupan knjižnični standard, a dostava udaljene građe predstavlja njegov sastavni dio.“

„Mislim da bi hrvatske knjižnice, barem visokoškolske, sveučilišne te Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu trebale konačno osigurati svojim korisnicima jedinstvenu bazu, odnosno skupni katalog što bi uvelike pomoglo istraživanju i pretraživanju građe koju pojedina knjižnica posjeduje (ovdje mislim i na elektroničku građu kao i specijalizirane baze koje kupuju pojedini fakulteti). Na taj način bi i dostupnost informacije o posjedovanju bila puno jasnija te mogućnost kolanja traženih dokumenata u međuknjižničnoj posudbi puno kvalitetnija.“

„Da, svakako. Knjižnice se trebaju izravno uključiti u programe za međuknjižničnu posudbu kao što su Subito i drugi sustavi kako bi na što efikasniji (brži i jeftiniji) način nabavili građu za svoje korisnike. Knjižnice, koje imaju mogućnosti za to, mogle bi ponuditi uslugu skeniranja građe za svoje korisnike za potrebe udaljene dostave građe iz svog fonda uz poštivanje autorskih prava.“

„Trebaju pomagati korisnicima oko dolaska do sve građe koju trebaju, svih vrsta, oblika i porijekla što uključuje posredovanje ili pomoć u korištenju usluga digitalizacije na zahtjev, kupnje građe preko komercijalnih servisa itd. Pritom samo treba pažljivo razdvojiti posredovanje od savjetodavne uloge knjižničara (kada npr. korisnik sam kupuje građu preko svoje bankovne kartice uz knjižničarevu pomoć).“

„Sve bi knjižnice trebale pružati ovu uslugu, a ona bi morala biti unificirana cijenom i kvalitetom i bilo bi idealno da se obavlja preko zajedničkog online programa kao što je npr. njemački Subito.“

„Knjižnice svakako trebaju širiti ponudu usluga vezanih za dostavu udaljene građe. Što više knjižnica trebalo bi se uključiti u sustav međuknjižnične posudbe i dostave građe. Bilo bi dobro uvesti

- skeniranje na zahtjev i povezati ga s projektom digitalizacije knjižnične građe (ali mislimo da ta usluga može predstavljati problem jer se korisnik ne potiče da osobno dođe u knjižnicu)
-naručivanje izravno iz kataloga

-dostavu dokumenata u elektroničkom obliku (umjesto klasičnih fotokopija i sl. kad god je to moguće).“

„Knjižnice bi trebale širiti svoju ponudu, ali najčešća zapreka tome budu financije, npr. troškovi dostave i slično, s kojima se tereti korisnika pri čemu on često i odustane od posudbe.“

„Svakako trebaju širiti, pogotovo u ovom razdoblju kada se u knjižnicama sve manje izdvaja novaca za nabavu knjiga.“

„Ne bi trebalo širiti. Fakultetske knjižnice su ionako prilično zatvorene prema studentima drugih fakulteta.Svakako, moramo biti otvoreni i uslužni onda kada se za to ukaže potreba, važno je da korisnik dobije građu koju treba.“

„Sve bi knjižnice trebale nuditi ovu uslugu svojim korisnicima, one koje žele mogu za tu uslugu koristiti postojeći program SEND.“

„Naravno da se trebaju širiti, to ne bi trebalo biti upitno. Također usluga bi trebala biti besplatna ili uz minimalnu naplatu kojom bi se pokrili troškovi. Knjižnice trebaju promicati otvoreni pristup znanju.“

„Knjižnice su depozitarne institucije koje štite građu i omogućuju korisnicima dostupnost informacija i znanja. Isto tako su zaštitnice autorskih prava i prava izdavača. Širokom dostupnošću usluge od koje autori i/ili izdavači nemaju korist odnosno naknadu za svoje autorsko pravo krše se prava autora i nakladnika. U tom smislu bi trebalo razvijati uslugu digitalne razmjene podataka. Kod razmjene knjiga međuknjižnična posudba bi i dalje bila klasična posudba.“

„Definitivno - da! U krizi i recesiji, kada su financijska sredstva za kupnju građe smanjena, nužno se okrećemo drugim knjižnicama i drugim načinima nabave građe. Osim toga, trend je u američkim knjižnicama nabava građe prema poslanim MKP zahtjevima.“

Pitanje 20. tražilo je mišljenje ispitanika da li bi bilo dobro da u Hrvatskoj postoji neko savjetodavno mjesto kojemu bi se knjižnice/knjižničari mogli obratiti za pomoć u planiranju i pružanju ove usluge/usluga te koja bi institucija ili tijelo, odnosno udruga, trebala obavljati tu funkciju.

Očekivano se većina upitanih slaže da bi Nacionalna i sveučilišna knjižnica kao krovna organizacija s najviše iskustva u međuknjižničnoj posudbi trebala imati savjetodavnu ulogu ili/i Komisija za nabavu knjižnične građe i međuknjižničnu posudbu Hrvatskog knjižničarskog društva te da je savjetodavno mjesto prijeko potrebno kao i povremene edukacije i razmjena iskustava. Krucijalni problem za daljnje razvijanje usluge međuknjižnične posudbe i srodnih usluga koji sve knjižnice navode je dakako neosporan, a to je nepostojanje skupnog kataloga.

Slijedi nekoliko odgovora u kojima je sadržan bit cijelog problema ove službe:

„Nama ne nedostaju SAVJETODAVNA tijela/mjesta - tih imamo dovoljno. Pitanje je kakve rezultate polučuju? Sramota je da u 21. stoljeću nama nedostaje osnovni knjižničarski alat – nacionalni centralni katalog! Nedostaju temelji na kojima možemo bilo što ozbiljno graditi. Bez kvalitetnih temelja iluzorno je pomišljati na suvislu nadgradnju već se sve svodi da beskrajno puno uložene energije, entuzijazma, sredstava, vremena s traljavim rezultatima. NSK je krovna knjižničarska ustanova i primjedbe su adresirane primarno na nju“,

„Da, svakako. Mislim da bi tu najveća uloga trebala biti uloga NSK koja bi onda osmislila neki jedinstveni, uniformirani pristup, prihvatljiv svim knjižnicama. Pri tome bi se dakako trebalo povezati s drugim knjižnicama koje su ovu uslugu već usavršile i dovele na zavidnu razinu. Isto tako, važna je uloga HKD i Centra za stalno stručno usavršavanje koje bi putem raznih radionica i edukacije moglo utjecati na mnoge knjižnice da uvedu odnosno usavrše ovu uslugu.“

„Kod muzejskih knjižnica postoji načelni dogovor da se međusobno posuđuje, skenira, kopira tražena građa i to bez naknade. NSK pruža usluge posudbe građe, ali mislim da baš i nema neku savjetodavnu ulogu. Mislim da bismo teško mogli dobiti neku instituciju ili tijelo da se bavi tim problemom kao savjetodavno tijelo (s obzirom da nam je i matičnost vrlo upitna s dobivanjem pomoći oko određenih problema), ali možda bi se moglo razmisliti o povremenim održavanjem radionica na tu temu.“

„Da, to treba biti CSSU u kombinaciji s Komisijom za nabavu i međuknjižničnu posudbu HKD-a koja bi trebala koordinirati uslugu mkp-a i srodnih usluga u svim knjižnicama, odnosno organizirati nešto poput helpdeska za sve kojima je to potrebno. Važno je da se na jednom mjestu okupe znanja i iskustvo u pružanju ovih usluga.“

Zanemarivo je malo negativnih odgovora (primjerice negativan odgovor Knjižnice Pravnog fakulteta i Knjižnice Instituta „Ruđer Bošković“) na ovo pitanje gdje knjižnice

smatraju kako nema potrebe za savjetodavnom institucijom ili onih koji situaciju ocjenjuju zadovoljavajućom te ističu kako je savjetovanje preko matičnih službi dovoljno.

4. RAZVOJ I BUDUĆNOST USLUGE

Dugoročni i neophodni ciljevi na ovome području, a u sve ubrzanijem i zahtjevnijem informacijskom društvu su nacionalni pravilnik o međuknjižničnoj posudbi, definiranje terminoloških pojmova, standardiziranje postupaka koji će olakšati suradnju, razvoj i kvalitetu usluge jer više nema ni jedne knjižnice na svijetu koja ima i može kupiti sve što korisnici žele. Pretpostavka jest da bi svaka knjižnica trebala razvijati ovu službu i usluge jer podizanje kvalitete pružanja knjižničnih usluga, te njihova sistematizacija i automatizacija procesa uvelike potpomaže rad cijele znanstvene zajednice i sam nastavni proces. Cilj i poanta cijelog rada je svraćanje pozornosti na važnost razvijanja ove usluge u Hrvatskoj jer nas vraća u osnovu same svrhe – zadovoljiti očekivanja korisnika (u što kraćem vremenskom roku, jednostavnim načinom i uz što manje troškove). Najviša svrha knjižnice kao ustanove je unapređivanje znanja i doprinos znanstvenoj zajednici koja doprinosi cijeloj populaciji generalno, vezano uz naš životni standard, poslove, zdravlje i kulturu uopće. Svaka knjižnica trebala bi ovim načinom razmišljanja poticati rad službe ili knjižničara zaduženih za međuknjižničnu posudbu jer upravo ovakvim širokim i dalekovidnim načinom gledanja jedino možemo ići ukorak s vremenom te očekivanjima i zahtjevima koja su postavljena danas pred knjižničare. To je jedini način da knjižnica ostane središte dobivanja znanja i informacija, mjesto gdje se rađaju i razvijaju znanstvenici, a ne samo funkcionalna zgrada s lijepim policama koje u tišini čuvaju svoj fond. Lako je shvatiti širinu i značaj ove službe s obzirom na temeljno ljudsko pravo – pravo na informaciju, i bitku koju knjižničari svakodnevno vode probijajući se kroz sve uvjete, zakone, restrikcije i neujednačenosti oko istih na svakome koraku, da bi upravo to temeljno ljudsko pravo i proveli. Dinamičnost u poslovanju, obrazovani knjižničar stručnjak interdisciplinarnog znanja i podrška moderne tehnologije formula su za uspjeh. Treba spomenuti i jedan sasvim neformalni faktor, a to je

razvijanje i održavanje dobrih odnosa i povjerenja te dobra iskustva među kolegama koji također utječe na brzinu i proces posudbe.

Knjižničar specijaliziran za rad u ovoj struci, od čuvara građe, postaje pružatelj usluge pristupa udaljenoj građi. Zbog nepostojanja skupnog kataloga Hrvatska je gotovo nevidljiva na međunarodnoj knjižničnoj karti. Zbog neujednačenosti sustava i radnih postupaka, bilo bi korisno imati savjetodavno tijelo koje bi bilo potpora razvoju usluga i ujednačenosti u pružanju istih. Za razvoj i napredak opisanih usluga u hrvatskim knjižnicama ponajprije nedostaje zaposlenog osoblja u te svrhe, infrastruktura te dakako financijska podrška.

5. ZAKLJUČAK

Obrazovni i kulturni sektor kojemu pripadaju i knjižnice danas ne može ostati imun na promjene, dapače, izložen je snažnim utjecajima novih tehnologija i načina komuniciranja. Zahvaljujući novim tehnologijama korisnikova saznanja o postojanju i lokaciji građe su sve veća pa je i sve više složenijih i raznorodnih korisničkih zahtjeva, što utječe na razvoj potrebe za novim knjižničnim uslugama. To je moment transformacije ove usluge u kojem knjižničari moraju iznaći najbolja tehnološka rješenja te ih integrirati u svakodnevno poslovanje i ponudu knjižnice, odnosno stalno odabirati nova i bolja rješenja.

Svrha usluge međuknjižnične posudbe i opskrbe dokumentima općenito je omogućavanje korisnicima svih profila dostup do inozemnih informacijskih izvora sa što manje posrednika, na što jednostavniji način i uz što manju cijenu. Realni problemi na putu ka izgradnji novih usluga su financijske (ne)prilike, nedovoljan broj zaposlenih djelatnika, manjak prostora ili tehnologije i nesamostalnost u poslovanju jer su knjižnice većinom u sastavu neke ustanove koja je glavna za donošenje odluka, unapređenje poslovanja i slično.

Uslugu nacionalne međuknjižnične posudbe pružaju gotovo sve knjižnice u Hrvatskoj, ali u pravilu ne sustavno, bez oglašavanja rada te službe. Broj posredovanih dokumenata solidan je s obzirom na nedostajanje glavne okosnice svake nacionalne međuknjižnične posudbe, a to je skupni katalog. Usluga i cijeli proces posudbe je sveukupno vrlo slabo automatiziran, te u većini knjižnica (posebice specijalnim knjižnicama) ovisi o samo jednom zaposlenom knjižničaru, koji je vremenski i obujmom posla spriječen baviti se razvojem ove usluge u svojoj instituciji. Rezultati su pokazali da specijalne knjižnice imaju gotovo jednake potrebe za dostavom udaljenih dokumenata kao i visokoškolske. One se također oslanjaju na ovu uslugu jer dobavljanjem dokumenata koji se rijetko traže, iz drugih knjižnica, smanjuju

troškove nabave a time na neki način rješavaju i problem prostora koji većinom sve (manje) specijalne knjižnice imaju.

Specijalizacija radnog mjesta podrazumijeva stjecanje dodatnih znanja i vještina koje su nužne za ovu vrstu posla. Iako ne postoje standardizirani postupci ni pravilnik, knjižničarima je potrebno ponuditi predavanja, edukacije i radionice o međuknjižničnoj posudbi i dostavi građe kao izvor praktičnih savjeta. Svaka knjižnica teži ka proširenju svojeg fonda (pa makar i virtualnog), brizi o tim fondovima i uvođenju usluga s ciljem što brže i jeftinije posudbe i nabave željenog dokumenta. To je jedan od najboljih načina na koji specijalne i visokoškolske knjižnice mogu osigurati svoje mjesto u umreženom svijetu.

Prikupljanje informacija o radu i službama drugih knjižnica - pružatelja ove usluge u knjižničnom poslovanju smisleno je pratiti ne kao konkurenciju na tržištu već kao stvarne i potencijalne partnere. Svrha identifikacije uspješnih pružatelja ove usluge te analiza njihovog poslovanja jest poboljšanje i razvijanje usluge unutar vlastite institucije.

Iako su uvjeti za razvitak službe dostave dokumenata loši, ona postoji, više ili manje formalna te poboljšava usluge knjižnice te korisnike čini zadovoljnijima. Istraživanje provedeno među specijalnim i visokoškolskim knjižnicama u Hrvatskoj pokazalo je količinu i strukturu zahtjeva koje knjižnice primaju te kako na njih odgovaraju. Knjižničari su odgovorima iskazali i svoje stavove koji pokazuju da treba osmišljavati i pružati nove usluge u knjižnici kako bi korisnicima ostali centar dobivanja informacija. Od Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu kao ustanove od nacionalnog značenja koja obavlja znanstveno-istraživačku i razvojnu djelatnost radi unapređivanja hrvatskog knjižničarstva te izgradnje i razvoja hrvatskoga knjižničnog sustava očekuje se veći doprinos u planiranju i organizaciji službe dostave dokumenata na području Republike Hrvatske. Također Hrvatsko knjižničarsko društvo (odnosno Komisija za nabavu i međuknjižničnu posudbu) te Hrvatsko

knjižničarsko vijeće trebalo bi djelovati u tom smjeru i davati poticaj za daljnji napredak i razvitak knjižničarskih usluga.

6. LITERATURA

Avalon, S.; Marija Gabriel, D. Prikaz podataka o međuknjižničnoj posudbi knjiga iz fonda NSK u Zagrebu kao jedan od pokazatelja kvalitete nabave knjižnične građe. //12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 11.-14. svibnja 2013. / uredile Alisa Martek, Elizabeta Rybak Budić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Str. 370 - 391.

Badurina, B.; Dragija Ivanović, M.; Krtalić, M. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), str. 47- 63.

Barković, I. Međuknjižnična posudba : na primjeru knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu. Diplomski rad. Zagreb : Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2015.

Cornish, G. P. Interlending and document supply in Europe. Paris :Unesco [i.e.] United Nations Educational Scientific and Cultural Organization, 1990.

Čonč, T. Međuknjižnična posudba i dostava dokumenata knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu ili kako ustrojiti službu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 3(2011), str. 127-146.

Čonč, T. Razvoj e-usluge za udaljeno dohvaćanje knjižnične građe primjenom ITIL okvira : završni rad. Varaždin : Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacije i informatike u Varaždinu, 2013.

Čonč, T. Tko su i što trebaju korisnici međuknjižnične posudbe u društveno - humanističkoj knjižnici? (Analiza korisničkih zahtjeva u Knjižnici Filozofskog fakulteta u Zagrebu). //12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 11.-14. svibnja 2013. / uredile Alisa Martek, Elizabeta Rybak Budić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Str. 390 - 405.

Golubović, V. Međuknjižnična posudba : standardizirani postupci. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 3(2011), str. 147 -164.

Golubović, V.; Lasić-Lazić, J. Međuknjižnična posudba : stanje i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 3(2011), str. 107 -126.

Golubović, V. Razvoj i uloga međuknjižnične posudbe : magistarski rad. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2009.

Hraste, M. Usporedba usluga digitalizacije građe na zahtjev u nacionalnim knjižnicama. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 57, 4(2014), str. 79-108.

Macan, B.; Konjević, S. A survey of interlibrary loans at Ruđer Bošković Institute Library, Croatia, 2003 -2008. // Interlending & Document Supply 39, 1(2011), str. 45-52.

Međunarodna posudba : načela i upute za postupak (1978). // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 24, 1/4(1979/80), str. 381-387.

Nacrt Pravilnika o međubibliotečnoj posudbi knjiga u NR Hrvatskoj. //Arhiv NSK. Rojnić, Matko. Nacrt Pravilnika o međubibliotečnoj posudbi knjiga u NR Hrvatskoj. Zagreb, 1961.

Pavlović, A.; Filipi Matutinović, S. Document supply today in Serbia: counterpoint to copyright. // *Interlending & Document Supply* 3, 4(2010), str. 210-217.

Pažur, I. Zastupljenost elektroničke knjige u visokoškolskim i srodnim knjižnicama u Hrvatskoj. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 56, 1/2(2013), str.171-192.

Sečić, D. Međuknjižnična posudba u Hrvatskoj - rezultati ankete provedene 1996. godine. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 39, 3/4(1996), str. 120-136.

Sečić, D. Problemi međubibliotečne posudbe na sadašnjem stupnju razvoja bibliotekarstva u SR Hrvatskoj. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 28, 1/4(1985), str. 83-87.

Sporazum o međurepubličkoj posudbi knjiga i drugih publikacija (Međurepublička pozajmica knjiga). // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 10, 3/4(1964), str. 152-155.

Stručne upute o postupku pri posuđivanju knjiga među bibliotekama u NRH. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 8, 1/2(1962), str. 91-93.

Tokić, I. Međubibliotečna posudba u funkciji zadovoljavanja potreba za znanstvenim i tehnološkim informacijama : primjer iz industrije. Diplomski rad. Zagreb : Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 1990.

Uputstvo o posuđivanju knjiga među bibliotekama u NR Hrvatskoj. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 7, 3/4(1961), str. 255-256.

Vrana, R. Vidovi organizacije digitalizacije građe u knjižnicama visokoškolskih ustanova Sveučilišta u Zagrebu. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 2(2012), str. 41-64.

Internetski izvori:

Document Delivery and Resource Sharing Section. Dostupno na: <http://www.ifla.org/docdel> (1.6.2015.)

Golubović, V. Stanje i mogućnosti međuknjižnične posudbe u Hrvatskoj. - Nacionalni Pravilnik za međuknjižničnu posudbu .12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 12.-14. svibnja 2011. Dostupno na: <http://hkdrustvo.hr/datoteke/1096> (28.5.2015.)

Hraste, M. Digitalizacija na zahtjev - poslovni proces i usluga u knjižnicama. Dostupno na: http://dfest.nsk.hr/wp-content/themes/boilerplate/2015/posteri/Hraste_Matilda.pdf (23.5.2015.)

Mikić-Grginčić, A.; Kovač, M. U potrazi za knjigom s police svjetskih knjižnica: Međuknjižnična posudba. Dostupno na: <http://nsk.hr/blog/u-potrazi-za-knjigom-usluga-meduknjiznicne-posudbe/> (26.5.2015.)

Međuknjižnična posudba. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/meduknjiznicna-posudba/> (15.5.2015)

Skeniranje na zahtjev. Hrvatski studiji Sveučilište u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.hrstud.unizg.hr/?@=20rkk> (27.5. 2015.)

Skeniranje na zahtjev. Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/mkp/snz> (28.5.2015.)

Sustav elektroničke nabave dokumenata. Knjižnica Instituta Ruđer Bošković. Dostupno na: <https://cloud.irb.hr/send20/about.php> (28.5.2015.)

Upisnik knjižnica. Ministarstvo kulture Republike Hrvatske. Dostupno na: <http://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=202&pregled=1> (12.4.2015.)

Prilog 1

Anketni upitnik



Međuknjižnična posudba i srodne usluge dostave građe u hrvatskim visokoškolskim i znanstvenim knjižnicama

Poštovani,

molimo vas da odvojite 20-ak minuta svojega vremena i ispunite anketu o međuknjižničnoj posudbi, dostavi dokumenata i srodnim uslugama u hrvatskim visokoškolskim i specijalnim knjižnicama. (Narodne i školske knjižnice nisu uključene u ovo istraživanje.)

S obzirom da dugo vremena nije bilo sustavnih istraživanja na ovu temu u Hrvatskoj, ljubazno vas molimo da svi odgovorite na anketu.

Podaci će biti iskorišteni u svrhu izrade diplomskog rada Ive Morandini Čavarović na Odsjeku za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu pod mentorstvom Ivane Hebrang Grgić. Naknadno će se dobiveni rezultati objaviti kao stručni članak.

Prijedlozi, komentari i kritike su dobrodošli.

Hvala najljepša na suradnji!

Autorice ankete: Iva Morandini Čavarović (imployan@ffzg.hr) i Tea Čonč (tconc@ffzg.hr)

***Obavezno**

1. Naziv knjižnice/institucije *

2. Postoji li u vašoj knjižnici usluga međuknjižnične posudbe ili praksa dostave udaljenih dokumenata bilo pod nazivom međuknjižnična posudba, dostava dokumenata ili nekim drugim? *

- ☐ da
☐ ne (preskočite na 18. pitanje)

3. Koliko prosječno godišnje primite zahtjeva iz hrvatskih knjižnica za građom iz svojeg fonda? (sve vrste i oblici građe, ako nemate točne podatke možete samo okvirno procijeniti)

4. Koliko prosječno godišnje primite zahtjeva iz inozemnih knjižnica za građom iz svojeg fonda? (sve vrste i oblici građe, ako nemate točne podatke možete samo okvirno procijeniti)

5. Koliko prosječno godišnje uputite zahtjeva za međuknjižničnom posudbom hrvatskim knjižnicama?

(sve vrste i oblici građe, ako nemate točne podatke možete samo okvirno procijeniti)

6. Koliko prosječno godišnje uputite zahtjeva za međuknjižničnom posudbom inozemnim knjižnicama?

(sve vrste i oblici građe, ako nemate točne podatke možete samo okvirno procijeniti)

7. Koja je vrsta građe najtraženija?

(molimo odlučite se samo za jednu)

8. Posređujete li ukupno više tiskane ili elektroničke građe?

(ako nemate točne podatke možete okvirno procijeniti)

- ☐ tiskane
- ☐ elektroničke
- ☐ ne mogu procijeniti

9. Dostavljate li korisnicima svoje knjižnice elektroničke preslike građe iz vlastitog fonda?

(Ne misli se na dostavu članaka drugim knjižnicama već npr. na uslugu skeniranja na zahtjev ili formalno-neformalno skeniranje vlastite građe za pojedine nastavnike ili znanstvenike, odnosno zaposlenike matične institucije.)

- ☐ da, ta je usluga sustavno ponuđena korisnicima
- ☐ da, ali samo zaposlenicima matične institucije
- ☐ da, u određenim prilikama pojedinim korisnicima, ali ne sustavno
- ☐ ne

10. Odakle najčešće naručujete građu za svoje korisnike?

(molimo da se odlučite samo za jedan odgovor)

- ☐ iz domaćih knjižnica
- ☐ iz inozemnih knjižnica posredstvom NSK
- ☐ iz inozemnih knjižnica posredstvom neke druge knjižnice
- ☐ izravno iz inozemnih knjižnica e-mailom
- ☐ izravno iz inozemnih knjižnica posredstvom specijaliziranih servisa (npr. Subito)
- ☐ Ostalo:

11. Jeste li do sada za svoje korisnike naručivali građu nekim od sljedećih ili sličnih načina: digitalizaciju na zahtjev stare i rijetke građe iz inozemnih knjižnica za svoje korisnike (plaćanje pojedinačnim računima), nabavljali članke na zahtjev izravno od izdavača (pay per view), odnosno tiskanjem na zahtjev (print on demand)?

☐ da

☐ ne

☐ Ostalo:

12. Jeste li do sada koristili IFLA-ine vaučere?

☐ da

☐ ne

13. Na koji način oglašavate uslugu međuknjižnične posudbe i dostave dokumenata?

(više mogućih odgovora)

☐ na internetskoj stranici

☐ letcima i plakatima

☐ na radionicama

☐ pojedinačno, usmenim putem

☐ ne oglašavamo

☐ Ostalo:

14. Naplaćujete li uslugu dostave građe iz vlastitog fonda drugim knjižnicama?

☐ da ili u najvećem broju slučajeva da (uključuje i dogovore o reciprocitetu)

☐ ne ili u najvećem broju slučajeva ne

☐ Ostalo:

15. Naplaćujete li uslugu svojim korisnicima?

☐ da ili u najvećem broju slučajeva da (uključuje i pojedinačnu naplatu privatnoj osobi kao i terećenje pojedinih odjela unutar matične institucije)

☐ ne ili u najvećem broju slučajeva ne

☐ Ostalo:

16. Koristite li u pružanju ove usluge neki računalni program ili više njih (za vođenje evidencije, izradu statistike, komunikaciju s korisnicima i drugim knjižnicama itd.)?

(ne misli se na Subito i slične sustave, moguće je označiti više odgovora)

☐ Word

☐ Excel

☐ SEND

☐ ne koristimo nijedan računalni program

☐ Ostalo:

17. Vodite li evidenciju o posredovanoj građi?

(mjesečna/godišnja statistika)

- ☐ da
☐ ne

18. PITANJE SAMO ZA KNJIŽNICE KOJE NE NUDE MEĐUKNJIŽNIČNU POSUDBU I SRODNE USLUGE: Biste li željeli ili planirate uvesti ovu uslugu?

- ☐ da, planiramo uvođenje
☐ ne, ova usluga nije nam potrebna
☐ željeli bismo, ali nemamo uvjeta za to
☐ Ostalo:

19. Trebaju li knjižnice širiti svoju ponudu usluga koje se bave dostavom udaljene građe? Imate li ideju što i kako?

20. Mislite li da bi bilo dobro da u Hrvatskoj postoji neko savjetodavno mjesto kojemu bi se knjižnice/knjižničari mogli obratiti za pomoć u planiranju i pružanju ove usluge/usluga? Koja bi institucija ili tijelo, odnosno udruga, po vašem mišljenju, trebala obavljati tu funkciju?

PRILOG 2.

Popis knjižnica koje su se odazvale istraživanju

- 1 Akademija dramske umjetnosti, Knjižnica
- 2 Arheološki muzej u Splitu, Knjižnica
- 3 Arheološki muzej u Zagrebu, Knjižnica
Bibliotečno-informacijski centar, Fakultet kemijskog inženjerstva i tehnologije,
- 4 Sveučilište u Zagrebu
- 5 Biblioteka Instituta za turizam
- 6 Biskupijska knjižnica Varaždin
- 7 Bolnička knjižnica
- 8 Bolnička knjižnica Kliničke bolnice Dubrava u Zagrebu
- 9 Centar za ženske studije, Knjižnica
- 10 Državni arhiv u Dubrovniku
- 11 Državni arhiv u Gospiću
- 12 Državni arhiv u Karlovcu
- 13 Državni arhiv u Osijeku
- 14 Državni arhiv u Virovitici
- 15 Državni arhiv u Zadru
- 16 Državni hidrometeorološki zavod, Knjižnica
- 17 Državni zavod za intelektualno vlasništvo (Knjižnica DZIV-a)
- 18 Ekonomski fakultet u Osijeku, Knjižnica
- 19 Elektrotehnički fakultet Osijek, Knjižnica
- 20 Fakultet organizacije i informatike Varaždin, Knjižnica
- 21 Fakultet političkih znanosti, Knjižnica
- 22 Fakultet prometnih znanosti, Knjižnica
- 23 Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Knjižnica
- 24 Filozofski fakultet u Osijeku, Knjižnica
- 25 Filozofski fakultet u Rijeci, Knjižnica
- 26 Filozofski fakultet u Splitu, Knjižnica
- 27 Geofizička knjižnica
- 28 Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek
- 29 Gradski muzej Novalja
- 30 Gradski muzej Varaždin
- 31 Gradski muzej Vukovar, Knjižnica
- 32 Grafički fakultet, Knjižnica
- 33 Hrvatski geološki institut, Knjižnica
- 34 Hrvatski muzej turizma
- 35 Hrvatski pomorski muzej Split
- 36 Hrvatski prirodoslovni muzej
- 37 Hrvatski studiji, Knjižnica
- 38 Hrvatski školski muzej, Pedagoška knjižnica Davorina Trstenjaka
- 39 Hrvatski željeznički muzej
- 40 INDOK/INA d.d.
- 41 INDOK odjel/KONČAR - Institut za elektrotehniku
- 42 INDOK-knjižnica/KB "Sveti Duh"
- 43 Institut građevinarstva Hrvatske, Knjižnica
- 44 Institut za antropologiju

- 45 Institut za etnologiju i folkloristiku
- 46 Institut za medicinska istraživanja i medicinu rada, Zagreb
- 47 Institut za oceanografiju i ribarstvo
- 48 Institut za povijest umjetnosti
- 49 Kemijsko-tehnološki fakultet, Knjižnica
Knjižnica "Andrija Štampar" Škola narodnog zdravlja "Andrija Štampar"
- 50 Medicinski fakultet Sveučilište u Zagrebu
- 51 Knjižnica Arheološkog muzeja Istre
- 52 Knjižnica Državnog arhiva u Šibeniku
- 53 Knjižnica državnog arhiva u zagrebu
- 54 Knjižnica Dubrovačkih muzeja
- 55 Knjižnica Ekonomskog fakulteta u Osijeku
- 56 Knjižnica Etnografskog muzeja
- 57 Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu
- 58 Knjižnica Gradskog muzeja Sisak
- 59 Knjižnica Gradskog muzeja u Novoj Gradiški
- 60 Knjižnica Gradskog muzeja Vinkovci
- 61 Knjižnica Građevinskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci
- 62 Knjižnica Građevinskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu
- 63 Knjižnica HAZU
- 64 Knjižnica Hrvatskog državnog arhiva
- 65 Knjižnica HVU-a "Petar Zrinski"
- 66 Knjižnica Instituta "Ruđer Bošković"
- 67 Knjižnica Instituta za društvena istraživanja u Zagrebu
- 68 Knjižnica Instituta za filozofiju
- 69 Knjižnica Instituta za javne financije
- 70 Knjižnica kapucinskog samostana u Varaždinu
- 71 Knjižnica Katoličkog bogoslovnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu
- 72 Knjižnica KBC Sestre milosrdnice
- 73 Knjižnica Muzeja grada Iloka
- 74 Knjižnica Muzeja hrvatskih arheoloških spomenika, Split
- 75 Knjižnica Muzeja Mimara
Knjižnica Odjela za humanističke znanosti, Odjela za studij na talijanskom jeziku
- 76 Muzičke akademije; Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
- 77 Knjižnica Pomorskog fakulteta u Splitu
- 78 Knjižnica Pomorsko-povijesne zbirke Zavoda za povijesne znanosti HAZU
- 79 Knjižnica Prehrambeno-biotehnološkog fakulteta
- 80 Knjižnica Samostana sv. Mihovila u Zadru, Knjižnica
- 81 Knjižnica Staroslavenskoga instituta
- 82 Knjižnica Studijskog centra socijalnog rada Pravnog fakulteta u Zagrebu
- 83 Knjižnica SUVAG-a
- 84 Knjižnica Tekstilno-tehnološkog fakulteta
- 85 Knjižnica Teologije u Rijeci / Bogoslovno sjemenište Rijeka
- 86 Knjižnica Tifloškog muzeja
- 87 Knjižnica Trsatskog samostana
- 88 Knjižnica Umjetničke akademije u Osijeku
- 89 Knjižnica Umjetničke akademije u Splitu
- 90 Knjižnica Uprave za zaštitu kulturne baštine, Ministarstvo kulture
- 91 Knjižnica Uršulinskog samostana u Varaždinu
- 92 Knjižnica Veleučilišta u Rijeci

- 93 Knjižnica Zavičajnog muzeja Konavala
- 94 Knjižnično dokumentacijski centar Ekonomskog fakulteta u Zagrebu
- 95 Lošinjski muzej
- 96 Medicinski fakultet Osijek, Knjižnica
- 97 Medicinski fakultet Zagreb, Središnja medicinska knjižnica
- 98 Metalurški fakultet, Knjižnica
- 99 Muzej Cetinske krajine – Sinj
- 100 Muzej grada Pazina
- 101 Muzej grada Splita
- 102 Muzej grada Zagreba
- 103 Muzej Valpovštine
- 104 Muzejski dokumentacijski centar
- 105 Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
Nadbiskupsko sjemenište i nadbiskupijska klasična gimnazija "Don Frane Bulić" Split,
- 106 Knjižnica "Ivan Paštrić"
- 107 Odjel arhivske knjižnice, čitaonice i nakladničke djelatnosti/ Državni arhiv u Rijeci
- 108 Odjel knjižnice Muzeja Slavonije Osijek
- 109 Odjel stručne knjižnice/ Klinički bolnički centar Osijek
- 110 Opća bolnica Šibensko-kninske županije, Knjižnica
- 111 Prirodoslovno - matematički fakultet u Splitu, Knjižnica
- 112 Pomorski i povijesni muzej Hrvatskog primorja
- 113 Povijesni i pomorski muzej Istre, Knjižnica
- 114 Pravni fakultet, Knjižnica
- 115 Pravni fakultet Osijek, Knjižnica
- 116 Prehrambeno-tehnološki fakultet Osijek, Knjižnica
- 117 Psihijatrijska bolnica Ugljan
- 118 Samostan svetog Dominika Dubrovnik, Knjižnica
- 119 Saponia d.d., Knjižnica
- 120 Specijalna bolnička knjižnica, Opća bolnica Varaždin
- 121 Specijalna knjižnica Državnog arhiva u Slavonskom Brodu
- 122 Središnja geografska knjižnica, Prirodoslovno - matematički fakultet u Zagrebu
- 123 Središnja knjižnica / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet elektrotehnike i računarstva
- 124 Središnja knjižnica Farmaceutsko-biokemijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu
- 125 Središnja nadbiskupijska i fakultetska knjižnica Đakovo
- 126 Središnja stomatološka knjižnica
- 127 Stručna knjižnica opće bolnice Karlovac
- 128 Stručna knjižnica/Klinika za psihijatriju Vrapče
- 129 Sveučilišna knjižnica u Puli
- 130 Sveučilišna knjižnica u Splitu
- 131 Sveučilišna knjižnica, Sveučilište u Zadru
Sveučilište u Dubrovniku, Odjel za ekonomiju i poslovnu ekonomiju,
- 132 Knjižnica za društvene znanosti
- 133 Sveučilište u Zagrebu, Geotehnički fakultet , Varaždin, Knjižnica
- 134 Sveučilište u Zagrebu, Muzička akademija, Knjižnica
- 135 Tehnički muzej, Knjižnica
- 136 Ustanova Gradska galerija Antuna Gojaka
- 137 Veterinarski fakultet, Knjižnica
- 138 Visoka škola Virovitica, Knjižnica
- 139 Visokoškolska knjižnica Pomorskog fakulteta u Rijeci
- 140 Znanstvena knjižnica Zadar

MEĐUKNJIŽNIČNA POSUDBA I SRODNE USLUGE DOSTAVE GRADE U HRVATSKIM VISOKOŠKOLSKIM I ZNANSTVENIM KNJIŽNICAMA

THE INTERLIBRARY LOAN AND RELATED SERVICES OF DOCUMENT DELIVERY IN CROATIAN ACADEMIC AND SPECIAL LIBRARIES

Iva Morandini Čavarović

Sažetak

U radu se predstavljaju rezultati istraživanja provedenog s ciljem utvrđivanja prakse službe međuknjižnične posudbe danas u hrvatskim visokoškolskim i specijalnim knjižnicama. Podaci su prikupljeni uz pomoć online upitnika u prvoj polovici 2015. godine, u kojem je sudjelovalo 140 hrvatskih knjižnica. Istraživanje je potvrdilo polaznu pretpostavku da su ispitanici (knjižničari visokoškolskih i specijalnih knjižnica) svjesni nedostataka (nepostojanje skupnog kataloga i standardiziranih postupaka), no usprkos svemu vrlo solidno i u velikom postotku rješavaju zahtjeve međuknjižnične posudbe. Ovaj rad je iskazao potrebu razvoja usluga dostave dokumenata u knjižničnom poslovanju u današnje doba visoko razvijene informacijske tehnologije. Analizirajući dobivene podatke zaključuje se o stanju usluge međuknjižnične posudbe u hrvatskim visokoškolskim i specijalnim knjižnicama danas, njenim nedostacima i mogućnostima razvitka usluge u budućnosti.

Summary

The paper presents the results of a study which examined the current situation of interlibrary loan service in Croatian academic and special libraries. The data was gathered using an online questionnaire in the first half of 2015., in which 140 Croatian libraries took part. This research confirmed a starting hypotheses that the respondents (librarians of academic and special libraries) are aware of shortcomings (lack of union catalogues and standardized procedures), however in a very solid way and in a large percentage of solved requests, the service of interlibrary loan is being provided. The study also emphasizes the need to implement new technologies and the development of the interlibrary loan as well as the related library service. After analysing the collected data, a conclusion was drawn regarding the current situation of the interlibrary loan service in Croatian academic and special libraries, perspective and future opportunities.

Keywords: interlibrary loan, library service, Croatia, document delivery, setting up new services

Iva Morandini Čavarović

Rođena je u Varaždinu 1984. godine. Po završetku gimnazije upisuje studij lingvistike i komparativne književnosti na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. Diplomirala je 2008. godine temom s područja teatrologije pod mentorstvom profesora Borisa Senkera. Godine 2009. stupa u stalni radni odnos kao pomoćni knjižničar u Knjižnici Filozofskog fakulteta u Zagrebu, u uredu za stručne zbirke i arhivsko gradivo u zatvorenom spremištu. Godine 2010. upisuje izvanredni studij bibliotekarstva uz rad na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.